2012

document de référence France Télécom-Orange

France Télécom

Société anonyme au capital de 10 595 541 532 euros
Siège social : 78-84, rue Olivier de Serres, Paris (XV^e arrondissement)
RCS Paris 380 129 866

document de référence 2012

RAPPORT FINANCIER ANNUEL

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

AMF

Le présent document de référence a été déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers le 27 mars 2013 conformément à l'article 212-13 du Règlement général de l'AMF. Il pourra être utilisé à l'appui d'une opération financière s'il est complété par une note d'opération visée par l'Autorité des marchés financiers.

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

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

sommaire

	nota	4
1	personne responsable	7
2	contrôleurs légaux	9
3	informations financières sélectionnées	11
4	facteurs de risque	13
5	informations concernant l'émetteur	23
6	description des activités	25
7	organigramme	135
8	propriétés immobilières, usines et équipements	141
9	examen de la situation financière et du résultat	161
10	trésorerie et capitaux	249
11	recherche et développement, brevets et licences	251
12	information sur les tendances	255
13	prévisions ou estimations du bénéfice	257
14	organes d'administration, de direction et de direction générale	259
15	rémunération et avantages versés aux dirigeants et mandataires sociaux	273
16	fonctionnement des organes d'administration et de direction	279

17 conséquences sociales et environnementales des activités du Groupe et engagements sociétaux en faveur du développement durable 295

18 principaux actionnaires 325

19 opérations avec des apparentés 329

20 informations financières concernant le patrimoine, la situation financière et les résultats 331

21 informations complémentaires 491

22 contrats importants 499

23 informations provenant de tiers, déclarations d'experts et déclarations d'intérêts 501

24 documents accessibles au public 503

25 informations sur les participations 505

26 assemblée générale 2013 507

A annexes 535

nota

Le présent document de référence vaut :

- Rapport financier annuel établi en application de l'article L. 451-1-2 du Code monétaire et financier ;
- Rapport du Conseil d'administration à l'Assemblée Générale établi en application des articles L. 225-100 et suivants du Code de commerce ;
- Rapport du Président sur la gouvernance et le contrôle interne établi en application de l'article L. 225-37 du Code de commerce.

Des tables de concordance entre les éléments obligatoires de ces rapports et le présent document de référence figurent aux pages 545 à 547.

Informations incorporées par référence

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

- les comptes consolidés et le rapport d'audit correspondant figurant aux pages 372 à 500 du document de référence D. 12-0238, ainsi que le Rapport de gestion du Groupe figurant aux pages 194 à 277 du même document ;
- les comptes consolidés et le rapport d'audit correspondant figurant aux pages 360 à 496 du document de référence D. 11-0227, ainsi que le Rapport de gestion du Groupe figurant aux pages 194 à 274 du même document ;
- les comptes annuels et le rapport d'audit correspondant figurant aux pages 504 à 553 du document de référence D. 12-0238, ainsi que le Rapport de gestion de la société France Télécom S.A. figurant aux pages 278 à 284 du même document ;
- les comptes annuels et le rapport d'audit correspondant figurant aux pages 501 à 548 du document de référence D. 11-0227, ainsi que le Rapport de gestion de la société France Télécom S.A. figurant aux pages 275 à 281 du même document.

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

Définition

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

Indications prospectives

Le présent document contient des indications prospectives, notamment au chapitre 6 *Description des activités*, à la section 9.1 *Examen de la situation financière et du résultat du Groupe* (et notamment à la section 9.1.1 *Vue d'ensemble*) et au chapitre 12 *Information sur les tendances*. Ces indications sont parfois identifiées par l'utilisation du futur, du conditionnel et de termes tels que "devrait", "pourrait", "serait", ou introduites par des formes conjuguées ou non des expressions "s'attendre à", "estimer", "croire", "anticiper", "proposer", "poursuivre", "prévoir", "bénéficier", "réaliser", "faire face", "développer", "dépasser", "préserver", "optimiser", "maîtriser", "viser", "maintenir", "continuer", "investir" ou "destiner", ou encore par des mots tels que "stratégie", "objectif", "perspectives", "tendances", "but", "évolution", "intention", "ambition", "risque", "potentiel", "mise en œuvre", "déploiement", "engagement"ou "progression".

Bien que France Télécom-Orange estime que ses objectifs reposent sur des hypothèses raisonnables, ces indications prospectives sont soumises à de nombreux risques et incertitudes, y compris des risques que nous pouvons actuellement ignorer ou considérer comme non significatifs, et il ne peut être garanti 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 :

- la capacité de France Télécom-Orange à faire face à la vive concurrence dans son secteur et à s'adapter à la transformation continue du marché des télécommunications, notamment en France avec l'arrivée du quatrième opérateur mobile ;
- le niveau d'activité économique général et celui propre à chacun des marchés sur lesquels intervient France Télécom-Orange ;

- la situation politique dans les pays où le Groupe réalise des investissements ;
- l'émergence de nouveaux acteurs puissants tels que les fournisseurs de contenus et de services ou les moteurs de recherches ;
- la capacité du Groupe à rentabiliser ses investissements dans les réseaux ;
- les contraintes et les évolutions fiscales et réglementaires ;
- les conditions d'accès aux marchés de capitaux, notamment les risques liés à la liquidité des marchés financiers ;
- les fluctuations des taux de change ou des taux d'intérêt ;
- les dépréciations d'actifs ;
- le résultat des litiges en cours.

France Télécom-Orange ne s'engage nullement à mettre à jour les informations prospectives, sous réserve de la réglementation applicable, notamment les articles 223-1 et suivants du Règlement général de l'AMF.

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

1 personne responsable

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

Le Président-Directeur Général
Stéphane Richard

1.2 DECLARATION DE LA PERSONNE RESPONSABLE

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

J'atteste que, à ma connaissance, les comptes sont établis conformément aux normes comptables applicables et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et du résultat de la Société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation, et que le Rapport de gestion figurant en pages 162 à 248 du présent document de référence présente un tableau fidèle de l'évolution des affaires, des résultats et de la situation financière de la Société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation ainsi qu'une description des principaux risques et incertitudes auxquels elles sont confrontées.

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

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

Sans remettre en cause l'opinion qu'ils ont exprimée sur les comptes, les contrôleurs légaux, dans leur rapport sur les comptes consolidés de l'exercice clos au 31 décembre 2010, qui figure à la page 495 du document de référence D.11-0227, ont fait une observation attirant l'attention du lecteur sur les notes 1.2 et 1.5 qui présentent les nouvelles normes et interprétations appliquées ainsi que les modifications d'options comptables intervenues à compter du 1er janvier 2010, s'agissant notamment de la comptabilisation des participations détenues dans des entités sous contrôle conjoint et de la comptabilisation des écarts actuariels relatifs aux régimes à prestations définies.

Paris, le 27 mars 2013
Le Président-Directeur Général
Stéphane Richard

1 personne responsable

2 contrôleurs légaux

2.1 COMMISSAIRES AUX COMPTES TITULAIRES

Ernst & Young Audit

Représenté par Vincent de La Bachelerie

Tour First

TSA 14444

1/2, Place des Saisons

92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1

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

Deloitte & Associés

Représenté par Frédéric Moulin

185, avenue Charles de Gaulle

92524 Neuilly-sur-Seine Cedex

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

2.2 COMMISSAIRES AUX COMPTES SUPPLEANTS

Auditex

Tour First

TSA 14444

1/2, Place des Saisons

92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1

BEAS

7-9, villa Houssay

92524 Neuilly-sur-Seine Cedex

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

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

2 contrôleurs légaux

3 informations financières sélectionnées

Les informations financières sélectionnées présentées ci-après, relatives aux exercices clos les 31 décembre 2008, 2009, 2010, 2011 et 2012, sont extraites des comptes consolidés qui ont été audités par Ernst & Young Audit et Deloitte & Associés.

Les informations financières sélectionnées portant sur les exercices clos les 31 décembre 2012, 2011 et 2010 doivent être lues conjointement avec les comptes consolidés et le rapport de gestion du Groupe sur ces exercices.

3.1 COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

Montants établis en normes IFRS (en millions d'euros, exceptés les données relatives au résultat par action et au dividende)	2012		2011		2010		2009		2008	
Chiffre d'affaires, net	43 515	100,0 %	45 277	100,0 %	45 503	100,0 %	44 845	100,0 %	46 712	100,0 %
Résultat d'exploitation	4 063	9,3 %	7 948	17,6 %	7 562	16,6 %	7 650	17,1 %	9 754	20,9 %
Résultat financier	(1 728)	(4,0) %	(2 033)	(4,5) %	(2 000)	(4,4) %	(2 206)	(4,9) %	(2 884)	(6,2) %
Résultat net des activités poursuivies	1 104	2,5 %	3 828	8,5 %	3 807	8,4 %	3 202	7,1 %	4 014	8,6 %
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession	-	-	-	-	1 070	2,4 %	200	0,4 %	404	0,9 %
Résultat net (attribuable aux propriétaires de la société mère)	820	1,9 %	3 895	8,6 %	4 880	10,7 %	3 018	6,7 %	4 073	8,7 %
Résultat net des activités poursuivies attribuable aux propriétaires de la société mère										
■ de base[1]	0,31		1,47		1,44		1,06		1,41	
■ dilué[1]	0,31		1,46		1,43		1,06		1,39	
Résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère										
■ de base[1]	0,31		1,47		1,84		1,14		1,56	
■ dilué[1]	0,31		1,46		1,82		1,14		1,54	
Dividende par action au titre de l'exercice	0,78[2]		1,40		1,40		1,40		1,40	

(1) Résultats par action calculés sur une base comparable.
(2) Sous réserve de l'approbation de l'Assemblée Générale Ordinaire des actionnaires.

3.2 ETAT CONSOLIDE DE LA SITUATION FINANCIERE

Montants établis en normes IFRS (en millions d'euros)	2012	2011	2010	2009	2008
Immobilisations incorporelles[1]	37 591	38 683	40 335	37 750	43 923
Immobilisations corporelles nettes	23 662	23 634	24 756	23 547	25 826
Total de l'actif	89 980	96 083	94 276	90 910	93 652
Endettement financier net	30 545	30 890	31 840	32 534	35 424
Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère	24 306	27 573	29 101	26 864	27 032

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

3.3 TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDES

Montants établis en normes IFRS (en millions d'euros)	2012	2011	2010	2009	2008
Flux net de trésorerie généré par l'activité	10 016	12 879	12 588	14 003	14 743
Flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement	(4 710)	(6 308)	(5 951)	(5 397)	(7 167)
Acquisition d'immobilisations corporelles et incorporelles	(6 763)	(6 711)	(6 102)	(5 454)	(6 657)
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	(5 072)	(2 860)	(6 117)	(9 554)	(6 706)
Disponibilités et quasi-disponibilités à la clôture	8 321	8 061	4 428	3 805	4 694

4 facteurs de risque

4.1 RISQUES OPERATIONNELS **15**

Risques liés au secteur, à l'environnement économique et à la stratégie 15
Risques concernant les ressources humaines 16
Autres risques opérationnels 17

4.2 RISQUES JURIDIQUES **18**

4.3 RISQUES FINANCIERS **20**

Risque de liquidité 20
Risque de taux 20
Risque sur la notation 20
Risque de crédit et/ou de contrepartie sur opérations financières 21
Risque de change 21
Risque de dépréciation des actifs 22
Risque sur actions 22

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

Les risques présentés dans ce chapitre concernent :

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

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

Plusieurs autres chapitres du présent document traitent également de risques de manière substantielle :

- en ce qui concerne les risques liés à la stratégie générale de France Télécom-Orange, voir la section 6.2 *La stratégie de France Télécom-Orange* ;
- en ce qui concerne les risques liés à la réglementation et à la pression réglementaire, voir la section 6.6 *Réglementation* et la note 15 *Litiges* de l'annexe aux comptes consolidés ;
- en ce qui concerne les risques liés aux litiges dans lesquels le Groupe est impliqué, voir les notes 15 *Litiges* et 16 *Evénements postérieurs à la clôture* de l'annexe aux comptes consolidés ainsi que la section 20.4 *Procédures judiciaires et d'arbitrage* ;
- en ce qui concerne les risques liés à la vulnérabilité de l'infrastructure technique et les risques environnementaux, voir la section 17.2 *Informations environnementales* ;
- en ce qui concerne les risques financiers, voir :
  - la note 11 *Informations relatives aux risques de marché et à la juste valeur des actifs et passifs financiers* de l'annexe aux comptes consolidés pour la gestion du risque de taux, du risque devise, du risque de liquidité, des covenants, du risque de crédit et du risque de contrepartie, et du risque du marché des actions,
  - la note 10.10 de l'annexe aux comptes consolidés pour les instruments dérivés,
  - le cadre de gestion des risques de taux, change et liquidité est fixé par le Comité trésorerie financement. Voir la section 16.3.4 *Comités de gouvernance du Groupe* ;
- en ce qui concerne le plan d'assurances, voir la section 6.8 Assurances ;
- plus généralement, le cadre de maîtrise des risques au sein du groupe France Télécom-Orange fait dans son ensemble l'objet du Rapport du Président sur la gouvernance et le contrôle interne. Voir la section 16.5 *Gestion des risques et contrôle interne.*

4.1 RISQUES OPERATIONNELS

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

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

Les principaux marchés sur lesquels opèrent France Télécom-Orange deviennent matures et manifestent dans certains cas des signes de saturation. Dans ces conditions, France Télécom-Orange doit faire face à une concurrence extrêmement vive qui s'exerce principalement sur les prix, notamment sur le marché mobile en France où la concurrence s'est encore accrue à la suite de l'attribution à Free d'une quatrième licence 3G en décembre 2009, et du lancement des offres de cet opérateur en janvier 2012. Les baisses des tarifs décidées à la suite de ce lancement par l'ensemble des opérateurs mobiles en France en 2012 et début 2013 ont un impact sur leurs résultats et, si elles devaient se poursuivre, auraient un impact sur leurs marges futures.

Afin de faire face à la concurrence, France Télécom-Orange s'efforce de mieux répondre aux attentes de très haut débit (à travers le déploiement de la fibre, du H+ et de la 4G), de qualité, et de simplicité des services, formulées par ses clients. A cet effet, France Télécom-Orange s'efforce de développer une organisation, des processus et des systèmes qui font bénéficier ses clients des dernières avancées technologiques et de l'évolution des offres tout en cherchant à leur faciliter l'accès et l'usage. En France, ceci se traduit en particulier par un programme de recentrage de l'organisation autour du client sur une base régionale. Compte tenu de la concurrence sur les prix, France Télécom-Orange se trouve cependant confronté au risque de ne pas parvenir à monétiser efficacement les nouveaux services fournis à ses clients et à rentabiliser ainsi les investissements coûteux réalisés.

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

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

Pour plus d'informations sur la concurrence, voir le chapitre 6 *Description des activités.*

2. **La situation économique très dégradée en France et en Europe pourrait affecter de manière significative l'activité de France Télécom-Orange, notamment par son impact sur les résultats du Groupe.**

L'évolution en 2011 et 2012 de la situation de la zone euro liée à l'endettement et à la dégradation des comptes publics de plusieurs Etats européens a provoqué une perte de confiance dans l'économie européenne. Les risques d'aggravation de la situation économique restent donc élevés et cette situation pourrait, si elle devait se poursuivre, se traduire directement par une diminution de la consommation des ménages et de l'activité des entreprises, et pourrait ainsi affecter de manière significative le chiffre d'affaires et les résultats de France Télécom-Orange.

Pour plus d'informations concernant l'impact de la situation économique sur le groupe France Télécom-Orange, voir également les risques financiers à la section 4.3 ci-après.

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

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

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

Enfin, la croissance du Groupe repose également sur une stratégie de développement de nouvelles activités pour faire face à la transformation profonde et rapide du secteur des communications électroniques. Cette stratégie s'appuie sur des activités nouvelles telles que notamment l'agrégation de contenus, le paiement mobile, les services sans contact (NFC), le *Machine to Machine*, ou le *cloud computing*, sous la marque unique Orange. La poursuite de ces objectifs requiert des ressources, notamment pour ce qui concerne l'intégration des services et le développement des contenus, sans garantie que l'usage de ces services et de ces contenus se développe, ou puisse être monétisé à sa juste valeur et permette de rentabiliser les coûts correspondants. Par ailleurs, le développement de ces nouveaux services pourrait être entravé en raison des développements réglementaires ou en raison de la situation économique.

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

4. **Le développement rapide des usages du haut débit (fixe ou mobile) donne aux fournisseurs de services, de contenus ou de terminaux l'occasion d'établir un lien direct avec les clients des opérateurs de télécommunications, privant ces derniers - dont France Télécom-Orange - d'une partie de leurs revenus et de leurs marges. Si ce phénomène se poursuivait ou s'intensifiait, il affecterait gravement la situation financière et les perspectives des opérateurs.**

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

En réponse, France Télécom-Orange a adopté une stratégie visant à :

- procéder à des investissements importants afin d'adapter la capacité de ses réseaux de transport et de collecte, et de se différencier par la qualité de service offerte ;
- fournir des services de communication plus innovants et attractifs tels que la voix haut débit ou une suite de communication intégrée ;
- développer des modes d'accès et des services convergents ; et
- investir dans l'innovation dans le cadre notamment d'un programme baptisé Nova+.

Il n'existe toutefois aucune garantie que cette stratégie, et notamment les investissements réalisés dans le domaine de l'innovation, soient suffisants face à la pression des nouveaux entrants. Si la rentabilité de ces investissements ne pouvait être assurée, la situation financière et les perspectives de France Télécom-Orange pourraient alors en être affectées.

Risques concernant les ressources humaines

5. **France Télécom-Orange a connu en 2009 une crise sociale importante en France. Le Groupe met en œuvre depuis 2010 un programme ambitieux de ressources humaines dans le cadre du projet stratégique du Groupe Conquêtes 2015 visant à répondre à cette crise. Mais le contexte économique tendu pourrait rendre plus difficile la bonne réalisation de ce programme, ce qui pourrait avoir un impact significatif sur l'image, le fonctionnement et les résultats du Groupe.**

En 2008 et 2009, le Groupe a traversé une crise importante en lien avec les risques psychosociaux et le mal-être au travail dont les effets se sont poursuivis sur 2010. Cette crise, qui a fait l'objet d'une très importante couverture dans les médias français et internationaux en raison d'une série de suicides de salariés, a eu un impact significatif sur l'image du Groupe. En réponse à cette crise, le Groupe s'est engagé dès 2010 en France dans un nouveau *Contrat social* visant à définir les pratiques professionnelles et la culture de management de l'entreprise et à apporter des solutions durables aux facteurs de risques identifiés (mise en œuvre de mesures concrètes issues de réflexions collectives, assises de la refondation, accords signés avec les syndicats représentatifs) et dans le projet *Orange People Charter,* lancé partout dans le Groupe en 2011. Ce projet s'est concrétisé notamment par la signature en mars 2011 de l'accord Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences, la mise en place des programmes de Temps Partiel Senior signés en 2009 et 2012, et la clarification des principes de promotion au service de l'enrichissement des parcours professionnels et de la fluidité de l'emploi.

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

Autres risques opérationnels

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

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

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

7. Les infrastructures techniques des opérateurs de télécommunications sont vulnérables aux dommages ou aux interruptions provoqués par des catastrophes naturelles, incendies, guerres, actes terroristes, dégradations intentionnelles, actes de malveillance ou autres événements similaires.

Une catastrophe naturelle ou d'autres incidents imprévus touchant les installations de France Télécom-Orange ou tout autre dommage ou défaillance de ses réseaux peuvent conduire à des destructions importantes entraînant des coûts de réparation élevés. Dans la plupart des cas, France Télécom-Orange n'est pas assurée pour les dommages à ses lignes aériennes et doit autofinancer la réparation de ces dommages. De plus, les dégâts causés par ces catastrophes de grande ampleur peuvent avoir des conséquences à plus long terme susceptibles d'entraîner des coûts significatifs restant à la charge de France Télécom-Orange et qui seraient nuisibles pour son image. En outre, la législation tant internationale et communautaire que nationale reconnaît aujourd'hui l'existence de changements climatiques. Les phénomènes météorologiques liés à ces changements climatiques pourraient aggraver les sinistres et augmenter ces dommages.

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

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

9. L'exposition aux champs électromagnétiques des équipements de télécommunication suscite des préoccupations quant aux éventuels effets nocifs sur la santé. Si la perception de ce risque devait s'aggraver, ou si un effet nocif devait un jour être établi scientifiquement, cela aurait des conséquences négatives significatives sur l'activité et les résultats des opérateurs tels que France Télécom-Orange.

Des préoccupations sont exprimées dans de nombreux pays au sujet d'éventuels risques pour la santé humaine dus à l'exposition aux champs électromagnétiques provenant des équipements de télécommunication (terminaux mobiles, antennes relais, Wifi…). Ainsi, récemment, la publication en janvier 2013 de deux rapports (Agence Européenne de l'Environnement et Bio-initiative) faisant état de risques pour la santé a reçu en France une certaine écoute de la part de divers élus et associations.

Sur la base de résultats d'études ayant notamment porté sur l'utilisation des terminaux mobiles, le Centre International de Recherche sur le Cancer (Circ), organisation spécialisée de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), a classé en mai 2011, les champs électromagnétiques des radiofréquences dans le groupe 2B de sa nomenclature, c'est-à-dire comme "peut-être cancérogènes pour l'homme". L'OMS indique dans son "Aide-mémoire" de juin 2011 sur les mobiles "qu'à ce jour, il n'a jamais été établi que le téléphone portable puisse être à l'origine d'un effet nocif pour la santé".

Cependant, en l'absence de certitude scientifique, certaines autorités sanitaires ou pouvoirs publics ont édicté différentes précautions d'usage destinées à réduire l'exposition aux champs électromagnétiques des téléphones mobiles. Certains pays ont par ailleurs adopté des réglementations fixant des valeurs limite d'exposition du public aux stations de base et réseaux sans fil à des niveaux inférieurs à ceux recommandés par la Commission internationale pour la protection contre les rayonnements non ionisants (ICNIRP). D'autres pays pourraient envisager de prendre des mesures similaires. Dans certains cas, des juridictions ont ordonné aux opérateurs de téléphonie le démontage d'antennes relais et l'indemnisation des riverains. Il ne peut être exclu que des décisions similaires interviennent à nouveau.

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

La perception d'un risque par le public ou par les employés pourrait également entraîner une diminution du nombre de clients et une baisse de la consommation par client, ainsi qu'une augmentation des recours contentieux ou d'autres conséquences incluant notamment des actions d'opposition à la construction ou à l'existence même des antennes relais.

Par ailleurs, France Télécom-Orange ne peut pas préjuger des conclusions de futures publications de recherche scientifique ou de futures évaluations des organisations internationales et comités scientifiques mandatés pour examiner ces questions. Ces publications ou évaluations, et les interprétations diverses qui pourraient en être faites, pourraient entraîner une diminution de l'utilisation des services de télécommunications mobiles, des difficultés et un coût supplémentaire de déploiement des antennes relais et des réseaux sans fil ainsi qu'un accroissement des litiges, en particulier si un effet nocif devait un jour être établi scientifiquement.

Pour plus d'informations, voir la section 17.2 *Informations environnementales.*

4.2 RISQUES JURIDIQUES

10. France Télécom-Orange continue à opérer dans des marchés fortement réglementés où elle bénéficie d'une marge de manœuvre réduite pour gérer ses activités. Les activités et le résultat de France Télécom-Orange pourraient être affectés de manière significative par des changements législatifs, réglementaires ou de politique gouvernementale.

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

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

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

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

- la modification ou le renouvellement à des conditions défavorables, voire le retrait, de licences d'utilisation de fréquences hertziennes indispensables à son activité d'opérateur mobile ;
- les conditions d'accès aux réseaux ;
- la tarification des services ;
- l'instauration de nouvelles taxes ou l'alourdissement de taxes existantes sur les entreprises de télécommunications ;
- la législation sur le consumérisme ;
- la réglementation sur la sécurité des données ;
- la neutralité du net.

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

Pour plus d'informations sur la réglementation, voir la section 6.6 *Réglementation*.

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

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

de Première Instance puis la Cour de Justice de l'Union Européenne. Dans une deuxième procédure, la Commission a rendu fin 2011 une décision défavorable à France Télécom-Orange sur le régime des charges relatives au paiement des retraites des fonctionnaires d'Etat rattachés à France Télécom-Orange, qui se traduit par des paiements accrus de cotisations sociales d'environ 120 millions d'euros par an. Par ailleurs, France Télécom-Orange (notamment en France et en Pologne) est fréquemment mis en cause dans des procédures avec ses concurrents et les autorités réglementaires en raison de sa position prééminente sur certains marchés où elle opère, les réclamations formulées à l'encontre de France Télécom-Orange pouvant être très significatives. Enfin, le Groupe peut être engagé dans de lourds litiges commerciaux dont les enjeux s'élèvent à plusieurs dizaines de millions d'euros, voire, exceptionnellement, à plusieurs centaines de millions d'euros, tel l'arbitrage opposant sa filiale en Pologne (Telekomunikacja Polska ou "TP") à la société danoise DPTG qui a fait l'objet d'un règlement amiable en janvier 2012 pour un montant de 550 millions d'euros à la charge de TP.

Le résultat des procédures contentieuses est par nature imprévisible.

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

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

12. Comme tous les fournisseurs de services de communications électroniques, France Télécom-Orange est exposé au risque de perte, de divulgation ou de modification inappropriée des données de ses clients. En outre, ses activités de fournisseur d'accès à internet et d'hébergeur sont susceptibles d'engager sa responsabilité.

Les activités de France Télécom-Orange l'exposent à un risque de perte, de divulgation ou de modification inappropriée des données de ses clients ou du grand public en général, qui sont stockées sur ses infrastructures ou transmises par ses réseaux. S'il se matérialisait, ce risque pourrait avoir un impact considérable en termes de réputation et un impact élevé en termes de responsabilité, y compris pénale, pour le Groupe. La mise en cause de la responsabilité est en outre facilitée dans de nombreux pays par des législations qui renforcent les obligations des opérateurs.

Par ailleurs, le groupe France Télécom-Orange bénéficie, dans la plupart des pays où il exerce ses activités de fournisseur d'accès internet et d'hébergeur, du régime de responsabilité limitée propre aux intermédiaires techniques de l'internet, s'agissant notamment des contenus protégés par des droits d'auteur ou des droits voisins. Certaines organisations professionnelles représentant différentes catégories d'ayants droit militent pour un renforcement des obligations pesant sur les fournisseurs d'accès internet, notamment en termes de blocage de sites litigieux, et pour une remise en cause du régime de responsabilité limitée des hébergeurs. Si les obligations et le régime de responsabilité dont bénéficie France Télécom-Orange devaient être modifiés, cela pourrait avoir pour effet d'augmenter les cas de mise en cause de sa responsabilité et de l'obliger à investir dans les dispositifs techniques nécessaires.

13. La rentabilité de certains investissements et la stratégie de France Télécom-Orange dans certains pays pourraient être affectées par des désaccords avec ses partenaires dans des sociétés dont elle n'a pas le contrôle.

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

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

Au 31 décembre 2012, l'Etat détient directement 13,4 % des actions et 13,5 % des droits de vote de France Télécom, et le Fonds Stratégique d'Investissement (FSI) 13,5 % des actions et 13,6 % des droits de vote. L'Etat et le FSI ont conclu le 24 décembre 2012 un pacte d'actionnaires constitutif d'une action de concert qui annule et remplace celui du 25 novembre 2009 conclu entre les mêmes parties. Le Secteur public dispose de trois représentants au Conseil d'administration sur un total de 15 membres. Le Secteur public pourrait, en pratique, compte tenu de l'absence d'autres blocs d'actionnaires significatifs, déterminer l'issue du vote des actionnaires dans les questions requérant une majorité simple dans leurs Assemblées. Toutefois, l'Etat ne bénéficie ni d'action de préférence *(golden share)* ni d'aucun autre avantage particulier, hormis le droit de disposer de représentants au Conseil d'administration au prorata de sa participation dans le capital (voir le chapitre 18 *Principaux actionnaires*).

4.3 RISQUES FINANCIERS

Risque de liquidité

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

France Télécom-Orange se finance essentiellement au travers des marchés de capitaux (et notamment du marché obligataire). Depuis cinq ans, les marchés financiers sont soumis à une grande volatilité ainsi qu'à des dysfonctionnements qui ont pu réduire de manière significative leur liquidité. Par ailleurs, compte tenu d'une crise de confiance sur la dette publique certaines agences de notation ont été amenées à abaisser la notation de la dette souveraine des Etats-Unis et de plusieurs pays de la zone euro dont la France. Même si la situation des marchés obligataires corporate semble pour le moment moins directement concernée, rien ne permet à ce jour d'exclure qu'elle ne finisse par être contaminée par la crise sur la dette souveraine ou par tout autre événement de marché significatif. Une aggravation de la crise des dettes souveraines ou de nouvelles baisses des notations des pays pourraient ainsi augmenter significativement les marges appliquées aux émetteurs corporate.

Par ailleurs, des inquiétudes persistent sur les conséquences des nouvelles réglementations Bâle III et Solvabilité II qui visent à renforcer les fonds propres des banques et des compagnies d'assurance respectivement. Les banques diminuent leur encours de prêts ce qui contraint les entreprises à accroître la part de leur financement obtenu sur les marchés obligataires qui constituent la principale source de financement de France Télécom-Orange. Un environnement de contrôle prudentiel du secteur financier plus strict pourrait réduire l'accès des sociétés au financement ou refinancement obligataire ou bancaire nécessaire à leur activité à des prix et dans des conditions considérés comme raisonnables, et ce même s'agissant d'emprunteurs ou d'émetteurs de premier plan, tels que France Télécom-Orange. Ainsi toute impossibilité d'accéder aux marchés et/ou d'obtenir du crédit à des conditions raisonnables pourrait avoir un effet défavorable significatif sur France Télécom-Orange. En particulier, le Groupe pourrait être dans l'obligation d'allouer une partie importante de ses liquidités disponibles au service ou au remboursement de la dette, au détriment de l'investissement ou de la rémunération des actionnaires. Dans tous les cas, les résultats, les flux de trésorerie et, plus généralement, la situation financière, ainsi que la marge de manœuvre de France Télécom-Orange pourraient être affectés de manière défavorable.

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

Risque de taux

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

Dans le cadre normal de son activité, France Télécom-Orange se finance essentiellement sur les marchés de capitaux (et notamment le marché obligataire) et fait peu appel au crédit bancaire.

L'essentiel de sa dette étant à taux fixe, France Télécom-Orange est peu exposé à la hausse des taux d'intérêt sur la partie variable de sa dette. En revanche le Groupe est exposé au risque de hausse des taux pour ses refinancements.

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

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

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

Risque sur la notation

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

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

La notation financière du Groupe ou ses perspectives ont déjà été abaissées par le passé (en 2001, 2002 et 2012). Même si son niveau de dette a été considérablement réduit depuis 2001 et 2002, cette notation pourrait être revue à tout moment, à la lumière des conditions économiques en évolution, ou du fait d'une dégradation des résultats ou de la performance de la Société, ou simplement du fait de la perception par les agences de notation de ces différents facteurs.

Risque de crédit et/ou de contrepartie sur opérations financières

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

Dans le cadre de son activité, France Télécom-Orange a comme contreparties des institutions financières, notamment pour gérer les risques liés aux taux de change et aux taux d'intérêt. Bien que des remises en garanties *(cash collateral)* soient mises en place avec l'ensemble des contreparties bancaires avec lesquelles sont contractés des produits dérivés d'une maturité de plus de 6 mois, le non-respect par ces contreparties d'un ou plusieurs de ces engagements ou des différences significatives avec les dernières valeurs retenues pour les remises en garantie pourraient avoir des conséquences négatives pour France Télécom-Orange. A ce titre, le Groupe est exposé au risque de contrepartie dans le cadre de ces opérations.

Malgré la diversification de ses financements et l'attention portée à l'étalement des échéances de dette, France Télécom-Orange pourrait avoir des difficultés pour se refinancer (notamment son crédit syndiqué de 6 milliards d'euros non tiré), si plusieurs institutions financières avec lesquelles la Société a contracté rencontraient des problèmes de liquidité ou n'arrivaient plus à faire face à leurs obligations.

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

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

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

Risque de change

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

De manière générale, les marchés de devises ont connu en 2012 une baisse de la volatilité en raison des décisions des institutions européennes de sauvegarder à tout prix la zone euro. Pour autant, une résurgence de la crise économique et financière reste possible, ce qui pourrait augmenter les risques liés à une évolution défavorable des taux de change.

Les principales devises pour lesquelles France Télécom-Orange est exposé à un risque de change significatif sont le zloty polonais, la livre égyptienne et la livre sterling. Des variations d'une période à l'autre, du taux de change moyen d'une devise particulière pourraient affecter de manière importante le chiffre d'affaires ainsi que les charges dans cette devise, ce qui affecterait de manière significative les résultats de France Télécom-Orange. En plus des devises principales, France Télécom-Orange poursuit ses activités dans d'autres zones monétaires notamment dans certains pays émergents (pays africains). Une dépréciation des devises de ces pays affecterait de manière négative le chiffre d'affaires et le résultat consolidés du Groupe. Sur la base des données de 2012, l'impact théorique d'une appréciation de 10 % de l'euro face à l'ensemble des devises dans lesquelles opèrent les filiales du Groupe aurait été une baisse de 2,1 % du chiffre d'affaires consolidé et de 2 % de l'Ebitda présenté.

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

Dans le cadre de la consolidation des états financiers du Groupe, les actifs et passifs des filiales étrangères sont convertis en euros au taux de change de la fin de l'exercice. Cette conversion, qui n'affecte pas le résultat net (sauf en cas de cession de ces filiales) mais les autres éléments du résultat global, pourrait entraîner un effet négatif sur les postes du bilan consolidé, actifs et passifs, et capitaux propres, pour des montants qui pourraient être significatifs. Voir la note 11.2 *Gestion du risque de change* et la note 13 *Capitaux propres* de l'annexe aux comptes consolidés.

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

France Télécom-Orange a notamment recours à des instruments financiers (produits dérivés) pour limiter son exposition au risque de change mais la Société ne peut pas garantir que les instruments financiers adéquats seront disponibles et à des prix raisonnables.

Dans la mesure où France Télécom-Orange n'aurait pas contracté d'instruments financiers pour couvrir une partie de ce risque, les flux de trésorerie et les résultats de France Télécom-Orange pourraient s'en trouver affectés.

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

Risque de dépréciation des actifs

20. France Télécom-Orange a enregistré des écarts d'acquisition importants à la suite des acquisitions réalisées depuis 1999. Des dépréciations de ces écarts d'acquisition, susceptibles d'avoir un impact négatif significatif sur le bilan et les résultats de France Télécom-Orange, pourraient ainsi être comptabilisées en application des normes IFRS. Par ailleurs, les résultats de France Télécom-Orange et sa situation financière pourraient être affectés par la baisse des marchés d'actions en cas de cession de filiales.

France Télécom-Orange a enregistré des écarts d'acquisition significatifs liés aux acquisitions effectuées depuis 1999, dont notamment l'acquisition d'Orange, d'Equant, et d'Amena, ainsi que la prise de participation dans le capital de TP S.A. Au 31 décembre 2012, la valeur brute des écarts d'acquisition est de 30,8 milliards d'euros, non compris les écarts d'acquisition des sociétés mises en équivalence. En application des normes IFRS, la valeur actuelle des écarts d'acquisition fait l'objet d'un examen au moins annuel.

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

Au cours des cinq dernières années, France Télécom-Orange a notamment déprécié de manière significative ses investissements en Pologne et en Egypte. Au 31 décembre 2012, le montant cumulé des pertes de valeur sur les activités poursuivies est de 5,1 milliards d'euros, non compris les dépréciations des écarts d'acquisition des sociétés mises en équivalence.

De nouveaux événements ou circonstances défavorables pourraient conduire France Télécom-Orange à revoir la valeur actuelle de ces écarts d'acquisition et à enregistrer de nouvelles dépréciations significatives qui pourraient avoir un effet défavorable sur ses résultats. A cet égard, au 31 décembre 2012, constituent des facteurs majeurs d'aléas d'estimation des valeurs recouvrables :

- en Europe :
  - les différents développements possibles de la crise financière et économique, en particulier en matière de comportement des consommateurs, de politiques gouvernementales et européennes de rétablissement des soldes budgétaires, de politiques suivies par la Banque Centrale Européenne, de comportements des marchés de taux d'intérêts ;
  - les réactions des opérateurs dans ce contexte en terme d'offres et de prix, comme par exemple en Espagne, ou face à l'arrivée de nouveaux entrants, comme par exemple en France, en Belgique ou en Pologne ;
  - les arbitrages effectués en matière de régulation entre baisses de prix aux consommateurs et stimulations des investissements ;
  - les capacités d'adaptations des coûts et investissements de France Télécom-Orange aux variations possibles de revenus ;
- dans les pays arabes (Jordanie, Egypte, Tunisie, Maroc, Irak) ou africains (Mali, République Démocratique du Congo, République Centrafricaine) : l'évolution de la situation politique avec ses effets économiques.

De plus, en cas de cession ou d'introduction sur le marché, la valeur de certaines filiales peut être affectée par l'évolution des marchés boursiers et de dettes.

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

Risque sur actions

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

Au 31 décembre 2012, l'Etat détient directement 13,4 % et le Fonds Stratégique d'Investissement (FSI) 13,5 % des actions de France Télécom (voir le chapitre 18 *Principaux actionnaires*). Si le Secteur public décidait de réduire sa participation dans le capital de France Télécom, une telle cession, ou la perception qu'une telle cession est imminente, pourrait affecter d'une manière négative le cours de l'action France Télécom.

5 informations concernant l'émetteur

5.1 HISTOIRE ET EVOLUTION DE LA SOCIETE

5.1.1 Raison sociale

France Télécom

Le Conseil d'administration du 20 mars 2013 a décidé de proposer à l'Assemblée Générale Mixte du 28 mai 2013 de modifier, à compter du 1er juillet 2013, la dénomination sociale de la Société pour adopter la dénomination "Orange".

5.1.2 Lieu et numéro d'enregistrement

Registre du commerce et des sociétés de Paris

Numéro : 380 129 866

Code APE : 642 C

5.1.3 Date de constitution et durée de vie

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

5.1.4 Siège social, forme juridique et législation applicable

78, rue Olivier de Serres, à Paris (15e), France.

Téléphone : +33 (0)1 44 44 22 22

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

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

5.1.5 Evénements importants dans le développement des activités de la Société

A partir des années 1990, le domaine d'activité de France Télécom et son environnement réglementaire et concurrentiel ont connu des changements significatifs. Dans un contexte de déréglementation et de concurrence accrue, France Télécom a, durant la période 1999-2002, poursuivi une stratégie de développement de nouveaux services et accéléré son développement international en réalisant de nombreux investissements stratégiques, en particulier l'acquisition d'Orange Plc et de la marque Orange, et la prise de participation dans le capital de l'opérateur polonais TP S.A. Pour l'essentiel, ces investissements stratégiques n'ont pu être financés par émission d'actions, ce qui a entraîné une augmentation importante de la dette du Groupe.

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

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

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

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

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

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

A compter de 2007, France Télécom-Orange a poursuivi une politique d'acquisition sélective orientée principalement vers les marchés émergents (en particulier en Afrique et au Moyen-Orient), et visant également à saisir les opportunités de consolidation dans les marchés où le Groupe était déjà présent. Cette stratégie s'est notamment concrétisée par l'acquisition en décembre 2010 d'une participation de 40 % dans l'opérateur marocain Méditel et en octobre 2011 de 100 % de l'opérateur mobile Congo Chine Telecom en République Démocratique du Congo, ainsi que par l'augmentation de la participation indirecte du Groupe dans l'opérateur égyptien ECMS qui est passée en avril 2012 de 36 % à 94 %. Elle s'est traduite aussi par la signature d'accords avec Deutsche Telekom qui ont conduit à la naissance le 1er avril 2010 de la co-entreprise Everything Everywhere au Royaume-Uni, ainsi que par la cession en juin 2011 de TP Emitel, filiale de TP S.A. en Pologne, en février 2012 d'Orange Suisse et en janvier 2013 d'Orange Austria.

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

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

L'action de la Société est cotée depuis octobre 1997 à la fois à la Bourse de Paris (Euronext Paris) et à celle de New York (New York Stock Exchange). L'introduction en Bourse s'inscrivait dans le cadre de la cession par l'Etat de 25 % de ses actions au public et au personnel de France Télécom. La part de l'Etat dans le capital est par la suite descendue par étapes à 53,1 %, jusqu'à ce que la loi du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom autorise le transfert de la Société au secteur privé, transfert intervenu le 7 septembre 2004 lors de la cession par l'Etat de 10,85 % supplémentaires. Au 31 décembre 2012, l'Etat détenait, directement ou de concert avec le Fonds Stratégique d'Investissement, 26,94 % du capital de France Télécom.

5.2 INVESTISSEMENTS

Voir la section 9.1.2.5 *Investissement du Groupe.*

6 description des activités

6.1 LE MARCHE DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS 26

6.2 LA STRATEGIE DE FRANCE TELECOM-ORANGE 29

6.3 PRESENTATION GENERALE DE L'ACTIVITE 32

6.3.1 France 33
6.3.2 Pologne 46
6.3.3 Espagne 55
6.3.4 Reste du monde 66
6.3.5 Services de Communication Entreprises 101
6.3.6 Opérateurs Internationaux & Services Partagés 109

6.4 EVENEMENTS EXCEPTIONNELS 116

6.5 DEPENDANCE A L'EGARD DES BREVETS 116

6.6 REGLEMENTATION 116

6.7 FOURNISSEURS 132

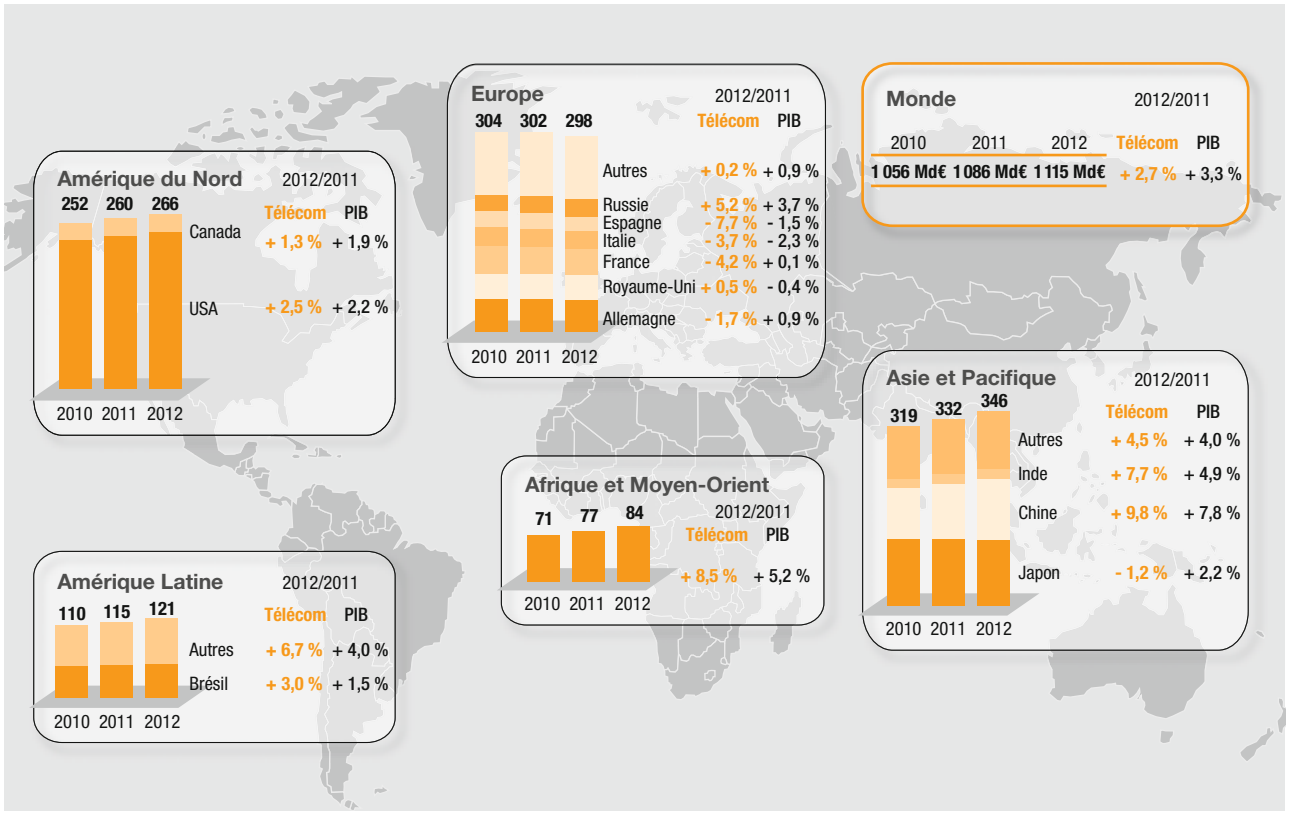
6.8 ASSURANCES 133

Ce chapitre contient des indications prospectives concernant France Télécom-Orange, notamment à la section 6.2 *La stratégie de France Télécom-Orange*, et à la section 6.3 *Présentation générale de l'activité* dans les rubriques "perspectives". Par nature, l'atteinte de ces objectifs est soumise à de nombreux risques et incertitudes susceptibles d'entraîner des différences entre les objectifs énoncés et les réalisations effectives. Les risques les plus importants sont exposés dans le chapitre 4 *Facteurs de risque*. Voir également les informations sous le titre Indications prospectives au début de ce document.

6.1 LE MARCHE DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS

Contexte global du marché numérique

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



Source : Idate – FMI

La croissance des revenus du marché mondial des télécommunications a légèrement ralenti, passant de 3,2 % en 2011 à 2,7 % en 2012 (Figure 1). Cette tendance reste toutefois contrastée. D'une part les pays émergents comme l'Inde et le Brésil, continuent d'afficher des taux de croissance élevés bien qu'à un rythme plus modéré. De même la région Afrique Moyen-Orient et la Chine enregistrent respectivement des taux de croissance de 8,5 % et 9,8 % (Figure 1). Par contre, la majorité des pays d'Europe et le Japon connaissent des taux de croissance toujours faibles voire négatifs, tandis que les Etats-Unis connaissent une croissance positive

Le marché continue d'être tiré globalement par la croissance en volume des services de données mobiles. Ainsi, par exemple, plus de 50 % des internautes accèdent à Facebook à partir de leur mobile. Mais la croissance en volume et en valeur de ces services diminue sous les effets de la concurrence, de la réglementation, et de niveaux de pénétration élevés (figure 2).

L'évolution du secteur des télécommunications

La morosité de l'économie mondiale se confirme avec un recul de la croissance du PIB à + 3,3 % en 2012 contre + 4 % en 2011. Cette évolution reflète à la fois la poursuite de la crise économique européenne (la croissance du PIB européen de + 0,6 % a été divisée par quatre par rapport à 2011) et le ralentissement structurel des pays émergents (Brésil, Inde et Chine). Il est à noter que la région Afrique Moyen-Orient est l'une des seules régions à connaître une accélération de la croissance de son PIB (+ 5,2 % contre + 4,4 % en 2011) avec les Etats-Unis (+ 2,2 % contre + 1,5 % en 2011) (source : FMI, octobre 2012).

Dans le sillage de l'économie, la croissance du marché mondial des services de télécommunications a ralenti en 2012 avec une progression en valeur de 2,7 %, en recul de 0,5 points par rapport à 2011. Les revenus mobiles étaient en croissance dans l'ensemble des régions du monde à l'exception de l'Europe (- 0,3 %) (figure 3). Cette baisse du chiffre d'affaires des opérateurs européens de téléphonie mobile est d'autant plus notable que leurs homologues américains ont vu croître leurs revenus de 4,7 % au cours de la même année.

Malgré ce contexte difficile qui s'accompagne d'une pression sur les marges et l'investissement des opérateurs, le secteur reste toutefois marqué par la croissance des usages, notamment du trafic de données lié au déploiement des réseaux fixes et mobiles à très haut débit et aux investissements réalisés dans les réseaux d'accès de nouvelle génération. Ainsi par exemple, on estime que le trafic vidéo sur internet représentera 55 % du trafic internet grand public en 2016, soit une hausse de 51 % par rapport à 2011 (source : Cisco, VNI 2011-2016).

En parallèle, l'adoption massive dans les économies avancées de nouveaux terminaux connectés, et notamment des smartphones et des tablettes, a contribué à l'explosion des usages. La proportion des smartphones dans l'ensemble des ventes de terminaux en Europe devrait ainsi atteindre 72 % en 2015 (source : Analysis Mason, septembre 2012)

Les marchés

Les tendances observées précédemment se sont accentuées, telles que la substitution du fixe par le mobile, l'innovation technologique, et le développement du haut et du très haut débit mobile :

- le déclin de la téléphonie fixe s'accentue à travers le monde. La substitution de la téléphonie fixe par le mobile, doublée d'un transfert vers l'IP, y compris dans les pays émergents qui souffrent d'un déficit structurel de leurs infrastructures fixes, est responsable du recul du nombre de lignes fixes connectées, ainsi que de la baisse du revenu moyen par ligne ;
- l'année 2012 a vu le développement du haut débit mobile, qui devrait à l'avenir dynamiser le marché. Le haut débit mobile représentait 32 % des utilisateurs d'internet au niveau mondial et 24 % dans les pays en développement à la fin de 2011 (source : UIT 2012). Son développement est plus rapide en Asie et aux Etats-Unis qu'en Europe. Partout, la priorité est données à l'adaption des réseaux mobiles afin de supporter la croissance du trafic de données et notamment de la vidéo qui représente un axe important de développement pour les opérateurs;
- les services internet continuent de progresser, et leurs poids dans l'ensemble des services de télécommunications a lentement mais régulièrement augmenté. Ils continuent de tirer la croissance du marché global des TIC et devraient encore se développer avec la démocratisation de la connectivité à internet haut débit par les mobiles.

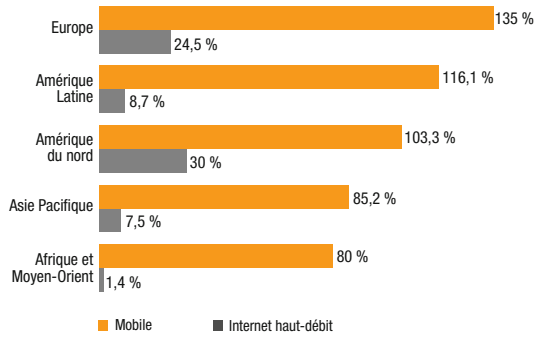
Selon le panier IPB des prix des TIC (Technologies de l'Information et des Communications), publié par l'UIT, le coût moyen des services internet, fixe, et mobile a diminué de 30 % dans le monde entre 2008 et 2011. La plus forte baisse a été enregistrée dans les services à large bande fixe, où les prix moyens ont baissé de 75 % sur cette même période (source : UIT 2012).

Les régions géographiques

La croissance du secteur des télécommunications reste très hétérogène quand on compare les tendances par régions géographiques. Sur les 1 115 milliards d'euros de revenus globaux du marché des télécommunications en 2012, la région Asie Pacifique en représente désormais près de 31 % (au lieu de 29 % en 2010), dépassant l'Europe qui n'en représente plus que 27 % (contre 28,5 % en 2010). Le marché des services de télécommunications de la région Afrique Moyen-Orient est estimé à 84 milliards d'euros en 2012, en progression de 9 % par rapport à l'année précédente. Cette forte dynamique permet à la région de gagner un peu de poids sur la scène internationale mais, en valeur, elle ne représente encore que 7,5 % du total mondial. Le taux de pénétration du mobile dépasse les 100 % dans plusieurs régions du monde comme en Europe, où il s'établit à 135 %, en Amérique Latine (116 %) et en Amérique du Nord (103 %). Par ailleurs, selon l'OCDE, près de 70 % des foyers au sein des 34 pays membres sont désormais connectés à l'internet.

Les revenus des services de télécommunications des marchés matures ont reculé en 2012. Ce recul est dû à la fois à l'impact négatif de la situation macro-économique, à la saturation des marchés et au transfert de valeur vers d'autres segments des TIC (services de contenus, services internet tels que le Cloud computing). En Europe, le rebond économique n'a pas eu lieu et a pesé sur le pouvoir d'achat et la consommation alors que se poursuivait la concurrence des acteurs positionnés sur des offres à bas prix, et celle des applications de communication sur internet (tels Skype, WhatsApp, Viber). Seuls parmi les pays avancés, les Etats-Unis ont enregistré une croissance de 2,5 % de leurs revenus de télécommunications. Cette exception s'explique par l'explosion des données mobiles et le développement de l'internet haut débit.

FIGURE 2 : PENETRATION DU MOBILE ET DE L'INTERNET HAUT DEBIT EN 2012 (EN % DE LA POPULATION)



Source : Idate

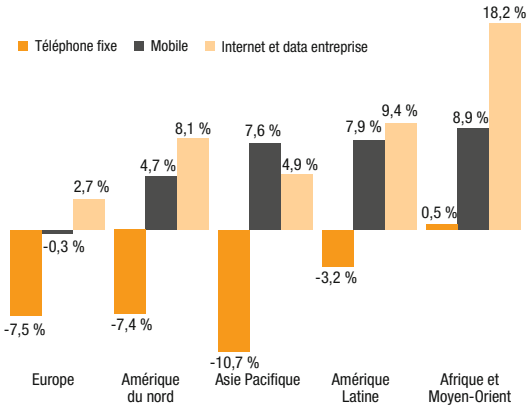
Au plus fort de la crise économique, les marchés émergents ont poursuivi leur croissance, bien qu'à un rythme moindre que précédemment. Il est à noter que la région Afrique Moyen-Orient est une des seules régions, à l'exception des Etats-Unis, à voir sa croissance économique s'accélérer en 2012 (+ 5,2 % contre + 4,4 % en 2011).

En Afrique, les télécommunications ont pris une importance significative dans l'économie de la plupart des pays. De façon globale, la croissance des marchés des services de télécommunications a été beaucoup plus forte que la croissance économique dans son ensemble (Figure 1). En effet, la croissance du secteur des télécommunications dans ces régions est liée en grande partie à la croissance de la démographie et au développement du taux d'équipement. La voix continue sa progression et le potentiel de développement des communications de données est particulièrement important, avec plus d'un milliard d'habitants dans cette région et un taux de pénétration de l'internet encore très faible. Par ailleurs les services à valeur ajoutée, tels que les nouveaux services de paiements mobiles en font un marché dynamique et innovant

L'Amérique latine, malgré un niveau de maturité avancé des services, présente également un fort potentiel de croissance. En effet, l'ouverture à la concurrence des marchés a créé une dynamique forte de développement des équipements et des usages. La croissance annuelle des services mobiles reste particulièrement élevée. De plus, la dynamique économique a soutenu la croissance de la demande, bien que certains pays tels que le Brésil connaissent depuis quelques années un net ralentissement de leur activité. Par ailleurs, on constate une stabilisation de la baisse des revenus des services fixes et une très faible progression du taux de pénétration de l'internet haut débit.

La région Asie Pacifique, qui englobe des pays avancés et des pays émergents, conserve un potentiel élevé et affiche les revenus de services de télécommunications les plus élevés de toutes les régions du monde, autour de 350 milliards d'euros. La croissance de ce marché a légèrement ralentie en 2012 avec de fortes disparités : le Japon qui n'a pas enregistré la moindre croissance depuis le milieu des années 2000 poursuit son recul à - 1,2 %, tandis que la Chine enregistre une croissance supérieure à celle de 2011, et que l'Inde voit son taux de croissance se ralentir fortement (+ 7,7 % contre + 15,9 % en 2011). Globalement, la décroissance de la téléphonie fixe s'est accélérée (- 10,7 % contre - 5,7 % en 2011), tandis que la croissance des mobiles a ralenti (+ 7,6 % contre + 9,3 % en 2011), de même que celle de l'internet (+ 4,9 % contre + 7,9 % en 2011).

FIGURE 3 : CROISSANCE ANNUELLE DES REVENUS TELECOMS EN 2012



Source : Idate

Perspectives et tendances du marché des services de télécommunications

La croissance devrait se poursuivre dans les pays émergents, contrairement aux tendances observées dans le reste du monde. Selon différentes analyses, les revenus des services de télécommunications devraient augmenter au-moins cinq fois plus vite dans cette région que dans celles des pays développés en 2013. Cette tendance aura pour conséquence que les revenus des services mobiles des marchés émergents deviendront plus élevés que ceux des marchés développés à l'horizon 2015. Le nombre de clients mobile devrait atteindre 7 milliards en 2013 au niveau mondial, à égalité avec la population, tandis que le nombre de clients mobile en Afrique Moyen-Orient devrait dépasser le milliard (source : Pyramid Research).

En Europe, les tendances précédemment constatées devraient se poursuivre. Le marché des télécommunications reste toujours dynamique en volume et en termes d'innovation, mais génère moins de valeur, du fait d'une concurrence qui s'intensifie. Il en résulte une pression sur les marges et les investissements alors qu'il faut assurer les déploiements des réseaux fixes et mobiles à très haut débit pour faire face à l'explosion du trafic et répondre aux défis lancés par des géants de l'internet. Dans ce contexte, l'un des défis majeurs pour les opérateurs est de réussir à capter la valeur liée à la croissance des usages et à monétiser les flux de données. Ils doivent par ailleurs rationaliser leurs structures de coûts afin d'être en mesure de financer leur développement et saisir les opportunités de croissance

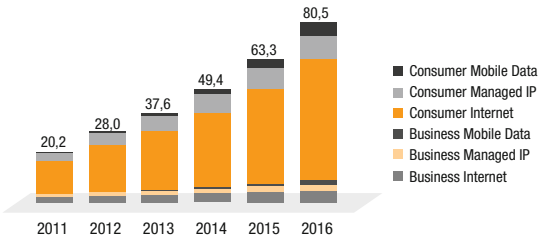
La concurrence restera forte, notamment avec les acteurs over the top (OTT) tels que Google, Amazon, Microsoft (Skype), et Apple, qui constituent une menace sur les revenus des services des opérateurs de télécommunications tels que la voix ou les SMS. OVUM estime ainsi que l'utilisation de la messagerie via les médias sociaux a coûté 23 milliards de dollars de perte de revenu SMS pour les opérateurs en 2012, et pourrait atteindre plus de 50 milliards de dollars d'ici 2016. Les opérateurs tentent de relever ce défi en lançant leurs propres services sur le modèle OTT, comme le service de communications unifiées Joyn, adopté par le groupe France Télécom-Orange. Parallèlement, les rapprochements entre opérateurs et acteurs OTT devraient se multiplier dans une optique de coopération.

Par ailleurs, le haut débit mobile constitue pour les opérateurs le plus important relais de croissance. Ce segment devrait croître en effet de près de 19,2 % par an entre 2013 et 2016, et générer 123 milliards de dollars de revenus supplémentaires (source : OVUM). Les autres opportunités de croissance des opérateurs concernent notamment le développement du Cloud, du M2M, de l'internet des objets, de la TV et vidéo, des jeux en ligne.

Les réseaux de nouvelle génération à la norme 4G LTE devraient aussi se développer partout dans le monde, notamment dans les pays émergents. L'Asie a pris de l'avance sur le déploiement du LTE et représente plus d'un tiers du total mondial des clients bénéficiant de cette technologie. L'Europe, dont le rythme de déploiement est plus lent, devrait pour sa part plus que doubler sa base de clients LTE en 2013 (source : Pyramid Research 2012).

Enfin, l'adoption des modèles de co-investissement et de partage de réseaux entre opérateurs devrait s'accélérer sous la pression de la pénurie de fréquences et de la hausse des coûts de déploiement du réseau. Les autorités de régulation devraient favoriser ce type de mouvement et la mutualisation pourrait ainsi s'accélérer dans le secteur des mobiles en Europe (Allemagne, Italie, Espagne) et aux Etats-Unis.

FIGURE 4 : ESTIMATION DU TRAFIC IP ENTRE 2011 ET 2016



Source : Cisco VNI 2011-2016

6.2 LA STRATEGIE DE FRANCE TELECOM-ORANGE

Le 1er juillet 2010, Stéphane Richard lançait *conquêtes 2015*, le projet stratégique de France Télécom-Orange, issu d'un travail de co-construction avec les pays et les fonctions corporate. Ce projet fixe le cap et les ambitions du Groupe sur chacun de ses quatre axes prioritaires : les femmes et les hommes, les clients, les réseaux et le développement international.

En 2012, le Groupe a poursuivi la mise en œuvre de son projet d'entreprise et de son plan stratégique *adapt to conquer,* déclinaison chiffrée et opérationnelle de *conquêtes 2015*. L'ambition du Groupe est de se mettre en situation de relever les grands défis de son marché dans un contexte économique, réglementaire, concurrentiel, et technologique, complexe et mouvant.

L'environnement

Les évolutions de l'environnement continuent de déterminer profondément le modèle économique d'Orange tout en créant de nouvelles opportunités de croissance :

- le développement explosif des usages stimulés par la multiplication des écrans personnels, l'omniprésence de la connectivité internet mobile, et le foisonnement des services sur internet, en particulier au travers des réseaux sociaux, représentent de formidables opportunités pour France Télécom-Orange ;
- l'intensification de la concurrence sur beaucoup de marchés conduit le Groupe à relever le défi de la différenciation et de la compétitivité. Les ruptures technologiques, telles que le passage au tout IP (Internet Protocole) permettant les convergences d'une part entre l'informatique et les réseaux et d'autre part entre le fixe, le mobile et internet, nécessitent de maîtriser de nouvelles technologies et d'anticiper leurs évolutions ;
- la pression réglementaire continue à être forte sur les tarifs de terminaison et de *roaming* et s'intensifie dans les domaines de la protection de la vie privée et des consommateurs, ainsi que de la neutralité de l'internet, et implique d'intégrer les contraintes et les compétences liées à l'évolution de ces réglementations.

Pour saisir ces opportunités, aborder de nouveaux marchés et de nouveaux territoires de croissance, le Groupe peut capitaliser sur ses actifs puissants et pour certains, uniques :

- ses talents : 172 000 femmes et hommes au sein du Groupe ;
- ses réseaux : la fibre avec 2 milliards d'euros d'investissement d'ici 2015 pour le déploiement dans les zones très denses en France, la 4G, les câbles sous-marins ;
- ses clients : 230,7 millions de clients (au 31 décembre 2012) ;
- une forte présence locale dans 33 pays, avec 7 000 boutiques Orange dans le monde (dont 1 200 en France) ;
- la marque Orange : classée au 8e rang mondial des télécoms avec une valorisation de 15,4 milliards de dollars (source : Millward Brown).

Notre projet stratégique *Conquêtes 2015*

Pour relever ces défis et saisir les nombreuses opportunités qui émergent, la mise en œuvre du projet stratégique *conquêtes 2015* se poursuit en capitalisant sur quatre axes : les femmes et les hommes d'Orange, les réseaux, les clients, le développement international.

Pour chacun de ces axes, le groupe France Télécom-Orange s'est fixé des objectifs ambitieux :

Les femmes et les hommes	Les réseaux	Les clients	Le développement international
■ une politique de l'emploi active et responsable ■ des managers formés et disposant de marges de manœuvre ■ un accompagnement des salariés dans l'évolution de leur carrière et de leurs compétences ■ des conditions de travail propices au bien-être des salariés	■ étendre la couverture et monter en débit pour accompagner l'explosion des usages et de la *data* ■ améliorer en continu la qualité des services ■ valoriser les services de connectivité	■ accompagner les clients dans leur vie numérique ■ enrichir notre offre de contenus ■ développer de nouveaux services en s'appuyant sur nos capacités d'innovation ■ protéger la vie privée de nos clients	■ servir 300 millions de clients d'ici 2015 ■ doubler d'ici 2015 le chiffre d'affaires dans les pays émergents et y développer fortement l'activité Entreprises en générant 1 milliard de chiffre d'affaires d'ici 2015

Notre plan stratégique *Adapt to conquer*

Ce plan stratégique se concentre sur des programmes opérationnels qui ont été lancés au niveau du Groupe en 2011, et visent à accélérer l'exécution et la mise en œuvre du projet. Ils sont déployés selon des horizons de temps différents. Au-delà de ces programmes Groupe, les pays et entités mettent en place leurs propres plans d'actions visant à atteindre leurs objectifs propres définis dans le cadre de conquêtes 2015.

Les programmes opérationnels

Parce qu'il n'y a pas de performance économique sans performance sociale, les femmes et les hommes de France Télécom-Orange sont au cœur de l'entreprise. Pour assurer et accompagner leur développement, le Groupe s'est engagé dès 2010 en France dans un nouveau Contrat social (mise en œuvre de mesures concrètes issues de réflexions collectives, assises de la refondation, accords signés avec les syndicats représentatifs) et dans le projet *Orange People Charter*, lancé partout dans le Groupe en 2011.

L'innovation orientée vers les attentes des clients est placée également au cœur de la stratégie du Groupe pour en faire un avantage compétitif durable et développer de nouveaux relais de croissance. Anticipant les usages, détectant les ruptures technologiques, et formulant des paris en matière d'innovations, France Télécom-Orange a réorganisé la chaîne de l'innovation dans le cadre du programme *Nova+* dont l'objet est de permettre au Groupe d'utiliser pleinement sa capacité d'innovation.

Le Groupe a par ailleurs défini un cadre dans lequel ses efforts de recherche et d'innovation devront se concentrer prioritairement. Il couvre sept domaines d'innovation : cinq concernent les produits et services et deux sont consacrés au développement des atouts et des forces du Groupe :

- innover dans les activités existantes pour protéger et faire croître les sources de revenus actuelles dans les domaines des services de communication et de monétisation des services de données ;
- innover sur des opportunités émergentes et leurs écosystèmes pour maintenir et accélérer la croissance des revenus dans les domaines de la sécurité, de l'identité et du respect de la vie privée, des services *cloud*, et de l'internet des objets ;
- innover pour développer et transformer les forces et atouts d'opérateur de France Télécom-Orange, et se préparer aux défis et opportunités à venir dans les domaines de l'univers Orange (fournir aux clients une expérience Orange différenciatrice et cohérente à travers tous les accès et tous les écrans grâce à l'interface utilisateur Orange, l'agrégation des meilleurs contenus et services, la distribution multi-écrans, la convergence des accès et une stratégie intensive de partenariats) et de l'intelligence des réseaux.

Parmi les priorités stratégiques du Groupe six thèmes ont été identifiés nécessitant une attention particulière et une accélération forte - l'interface utilisateur Orange, l'agrégation de contenus, l'accès sans couture en mobilité, le paiement mobile, le paiement sans contact (NFC), les villes intelligentes, et l'intelligence des réseaux - pour lesquels un nouveau mode de gestion de projets au niveau du Groupe a été mis en place. Les autres priorités stratégiques (comme notamment le *cloud computing* ou la monétisation de la *data*) continuent à être traitée au sein de l'organisation classique.

Enfin, pour mieux maîtriser les coûts et simplifier les modes de fonctionnement, deux programmes ont été mis en place :

- Le programme Chrysalid vise à répondre à l'érosion de la rentabilité et au durcissement de l'environnement concurrentiel du Groupe. Il consiste à identifier et répliquer, partout où cela est possible, les bonnes pratiques opérationnelles et les *business models* innovants. L'objectif de ce programme, revu à la hausse fin 2012, est de ralentir de 3 milliards d'euros la progression des coûts du Groupe sur la période 2011-2015. Le Groupe se situait en 2012 sur la trajectoire prévue et devrait tenir à fin 2013 l'objectif intermédiaire d'avoir réalisé 60 % des économies prévues ;

- le programme *expérience client 2015* a été lancé en 2011 dans tous les pays de la zone Europe et AMEA pour faire de France Télécom-Orange le leader de l'expérience client en 2015. Ce programme s'articule autour des axes suivants : la qualité de service, la simplification et la segmentation des offres, une relation client vente et après-vente simplifiée sur tous les canaux de distribution l'accompagnement des clients tout au long de leur parcours chez Orange, et la reconnaissance de leur fidélité.

Nos priorités pour 2013

Pour l'année 2013, le Groupe se concentrera sur trois grands enjeux :

- les réseaux

Les réseaux sont le cœur du métier et de l'expertise du Groupe et la force de sa croissance. C'est pourquoi ils constituent un axe prioritaire du projet stratégique *conquêtes 2015*. Les investissements dans les réseaux se poursuivront en 2013 afin d'améliorer la qualité de service, de faire face à la très forte croissance du trafic liée au développement des usages et au déploiement du très haut débit, et de réussir la monétisation de l'"intelligence" de ces réseaux auprès des opérateurs ou des fournisseurs de contenus. Le partage des réseaux avec d'autres opérateurs est complémentaire de cette politique de développement, tout en restant vigilants pour ne pas compromettre la qualité de service offerte aux clients du Groupe et sa capacité de différenciation.

- l'expérience client

La qualité de l'expérience client est essentielle pour les fidéliser, trouver de nouvelles sources de croissance, et assurer la pérennité du chiffre d'affaires du Groupe. Cela passe par une réponse adaptée aux attentes des clients dans un contexte très concurrentiel grâce à la simplification des offres, la qualité offerte aux clients, et la mobilisation des équipes à leur service. Le partage des bonnes pratiques – par exemple l'utilisation de plates-formes de services communes permettant de gagner en coûts et en délais de réalisation de nouveaux services - ainsi que la garantie d'une expérience client commune et simple pour des services convergents et l'engagement des équipes restent fondamentaux pour faire d'Orange l'opérateur de référence en matière d'expérience client et de qualité de service en 2015.

- l'innovation

Pour relever ces défis, les capacités d'innovation du Groupe constituent un atout majeur. Elles s'appliquent bien entendu au réseau, mais aussi aux services de communication enrichis (RCS) ou aux travaux menés pour mieux monétiser la *data*, grâce à la participation du Groupe aux innovations de l'industrie dans ces domaines.

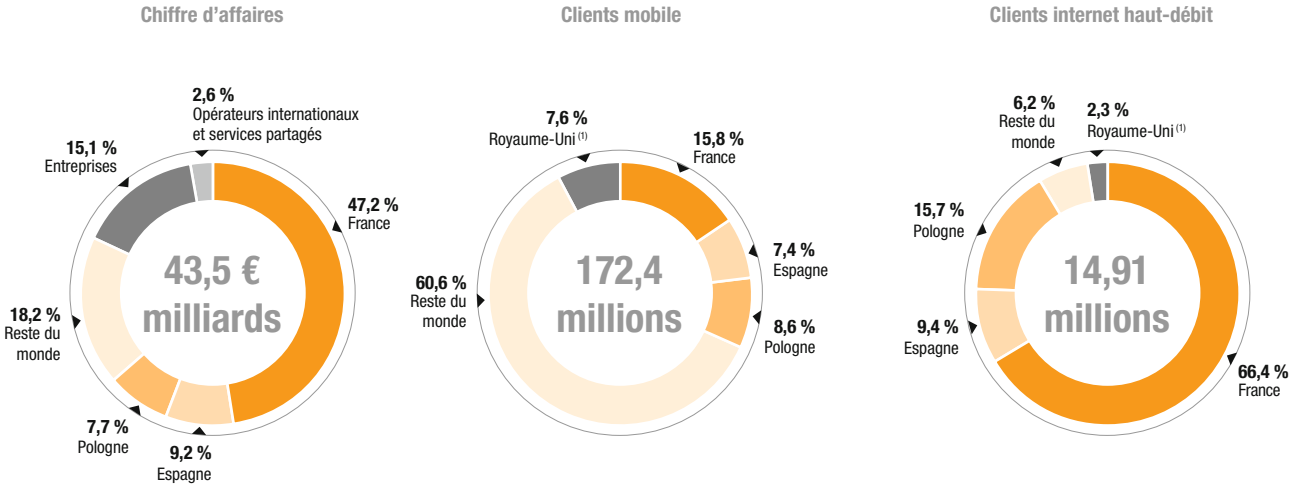
Poursuivre l'innovation sur de nouveaux territoires devrait permettre au Groupe de générer dès 2014 des revenus et de la marge additionnels :

- en poursuivant le développement du *cloud computing* pour réaliser l'objectif de 500 millions d'euros de chiffre d'affaires d'ici 2015 ;

- en étant le partenaire de référence des entreprises pour le *Machine-to-Machine* (M2M) grâce à une couverture adaptée aux attentes des clients et des services fiables, via des solutions industrialisées ou sur mesure, pour atteindre 10 millions de cartes SIM en 2015 ;

- en développant la technologie sans contact (NFC) et le m-paiement et en intensifiant le succès d'Orange Money dans la zone AMEA.

6.3 PRESENTATION GENERALE DE L'ACTIVITE



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

Le groupe France Télécom-Orange comptait 230,7 millions de clients dans le monde fin 2012, en progression de 2,3 % par rapport à 2011 (soit 5,2 millions de clients supplémentaires), dont 172,4 millions de clients mobiles (hors MVNO) en progression de 3,5 %, et 14,9 millions de clients haut débit en progression de 3,4 %.

Cette augmentation reflète essentiellement le développement des services mobiles en Afrique et au Moyen-Orient qui totalisent 81,6 millions de clients au 31 décembre 2012, en hausse de + 9,4 % (+ 7,0 millions de clients supplémentaires dans les mobiles). Les autres pays qui contribuent de manière sensible sont la Pologne avec une augmentation de 237 000 clients, l'Espagne avec une hausse de 176 000 clients, la Moldavie (+ 162 000) et la République Dominicaine (+ 108 000 clients). L'accroissement du nombre de clients est également notable en France en ce qui concerne les mobiles (+ 100 000 clients) compte tenu de l'intensification de la concurrence.

Le haut débit fixe totalise 14,9 millions de clients au 31 décembre 2012, en hausse de + 3,4 % sur un an, soit 494 000 clients supplémentaires dont 295 000 en France, 131 000 en Espagne. S'y ajoutent les progressions réalisées en Slovaquie, en Egypte, et en Jordanie. Les accès haut débit fixes incluent au 31 décembre 2012, 234 000 accès en fibre optique dont 176 000 en France et 56 000 en Slovaquie.

La télévision numérique (IPTV et satellite) est en hausse de + 15,0 % en Europe avec 5,9 millions d'abonnés au 31 décembre 2012 (soit 770 000 clients supplémentaires sur un an), principalement en France et en Pologne, mais aussi en Slovaquie et en Espagne.

En Afrique, l'application Orange Money est désormais commercialisée dans 13 pays et compte 5,6 millions de clients, en augmentation de 2,4 millions durant l'année 2012.

Le Groupe a réalisé en 2012 un chiffre d'affaires de 43,5 milliards d'euros.

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

6.3.1 France

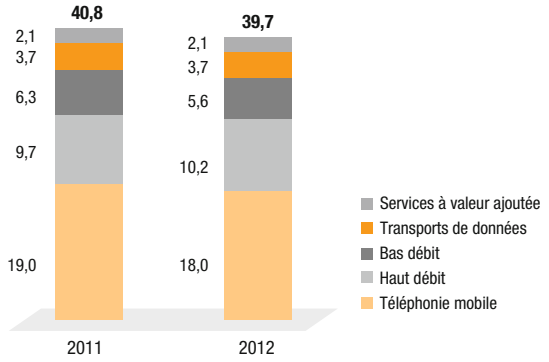
6.3.1.1 Le marché des services télécom

PRINCIPAUX INDICATEURS MACROECONOMIQUES

	2012	2011	2010
Population (en millions)	63,4	65,2	64,9
Ménages (en millions)	27,6	27,4	27,1
Croissance du PIB (%)	+ 0,2 %	+ 1,7 %	+ 1,5 %
PIB par personne (en dollars PPA)	35 520	35 049	33 910
Evolution de la consommation par ménage (%)	- 0,1 %	0,3 %	1,4 %

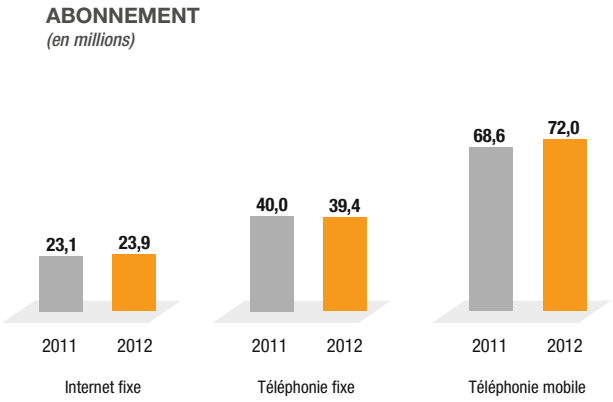
Sources : FMI - INSEE

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



Source : Arcep (cumul sur 12 mois glissant au 3e trimestre pour 2012)

NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



Source : Arcep (3e trimestre 2012)

Impactée par la crise de la zone Euro, l'économie française a échappé en 2012 à la récession malgré un ralentissement de l'activité, un recul des investissements des entreprises, et une stagnation de la consommation des ménages. Ainsi, la croissance du PIB est estimée à + 0,2 % pour l'année 2012, en ralentissement par rapport à 2011 (+ 1,7 %) (Source : INSEE, octobre 2012).

Le marché des télécommunications après avoir connu un premier recul en 2011, en lien avec l'absence de répercussion de la hausse de la TVA sur le prix facturé au client, a poursuivi en 2012 la même tendance avec une baisse de 4,8 % des revenus sur un an (source : Arcep, 10 janvier 2013).

A fin septembre 2012, la décroissance des revenus des services fixes se poursuivait (- 1,7 % sur 12 mois glissants - source : Arcep, 10 janvier 2013) en raison de l'érosion continue des revenus des services bas débit qui n'était pas compensée par la croissance des revenus des services haut débit.

Concernant les revenus des services mobiles, la baisse amorcée en 2011 (- 2,8 %) se confirme (- 6,2 % sur 12 mois glissants à fin septembre : source Arcep, 10 janvier 2013). L'augmentation, au 1er février 2011, de la TVA sur les services d'accès audiovisuels (non répercutée sur le client final) ainsi que le développement des forfaits sans engagement accompagnés de baisse des prix ont contribué à l'accélération de cette tendance baissière.

Le marché de la téléphonie fixe

› BAS DEBIT

	2012	2011	2010
Revenus (en millions d'euros)	**5 620**	**6 310**	**7 329**
dont accès RTC	3 674	3 979	4 372
dont communications RTC	1 830	2 170	2 717
dont internet bas débit	22	30	46
dont autres (Cartes et publiphonie)	94	131	194
Nombre d'abonnements (en millions)	**39,4**	**40,0**	**40,4**
accès RTC	17,6	19,3	21,5
accès VoIP	21,8	20,8	18,9
dont uniquement en VoIP	16,2	14,8	12,6
Trafic	**112 026**	**111 845**	**111 768**
trafic RTC (en millions de minutes)	34 437	39 761	47 402
trafic VoIP (en millions de minutes)	77 589	72 084	64 366

Source : Arcep (résultats au 3e trimestre pour 2012 - cumul sur 12 mois glissants pour le revenu et le trafic en 2012)

Les revenus des services fixes bas débit continuent de décroître (- 14,1 % en variation annuelle à fin septembre 2012) en raison de la diminution du nombre d'abonnement et du volume des communications bas débit au profit des services de VoIP (comptabilisés dans les revenus du haut débit).

La baisse du nombre d'abonnement se poursuit (- 1,7 % en variation annuelle) avec une proportion croissante de la téléphonie sur internet ou VoIP (55 % à fin septembre 2012 contre 52 % à fin décembre 2012). Le développement d'offres attractives *dual play, triple play* et *quadruple play* favorisant cette tendance. Cependant, le rythme d'accroissement annuel de ces offres s'infléchit progressivement (+ 7,2 % de variation annuelle à fin septembre 2012 contre + 9,8 % à fin décembre 2011) et ne compense plus le reflux du nombre d'abonnement sur le réseau commuté.

› HAUT ET TRES HAUT DEBIT

	2012	2011	2010
Revenus (en millions d'euros)	**10 223**	**9 728**	**9 213**
dont accès internet et service VoIP	8 477	8 005	7 578
dont communication VoIP facturée	562	668	755
dont autres revenus accès internet	1 184	1 055	880
Nombre d'abonnements (en millions)	**23,6**	**22,7**	**21,3**
Haut débit	22,1	21,4	20,9
dont ADSL	21,7	21,0	19,9
dont Autres abonnements haut débit	0,4	0,4	1,0
Très haut débit	1,5	1,3	0,5
Nombre d'abonnements IPTV (en millions)	**13,2**	**12,2**	**10,7**
% de IPTV dans les accès ADSL	60,8 %	58,1 %	53,8 %

Source : Arcep (résultats au 3e trimestre pour 2012 - cumul sur 12 mois glissants pour le revenu en 2012)

Le rythme de croissance du nombre d'accès internet à haut et très haut débit reste soutenu à fin septembre 2012 (+ 5,7 %), même s'il décélère (il était de + 6,6 % à fin décembre 2011). Parmi les 23,6 millions clients haut débit, 13,2 millions disposent d'un accès à la TV, en progression de 12,7 % sur un an. L'ADSL représente 91,9 % des accès et le très haut débit (dont les accès en fibre optique), avec 1,5 million d'accès à fin septembre 2012, a crû de 10,5 % sur neuf mois.

La télévision sur ADSL connaît toujours une forte croissance avec une progression de 4,1 points sur un an et la proportion des abonnés ADSL accédant à un service de télévision s'élevait à 60,8 % à fin septembre 2012.

La progression des revenus des accès haut et très haut débit se poursuit (+ 6,8 % en variation annuelle à fin septembre contre + 5,6 % à fin décembre 2011), en lien avec la hausse du nombre des abonnements. Cependant, le développement d'offres comprenant des appels illimités vers les mobiles depuis les *box,* proposées par de nombreux opérateurs, a pour effet d'éroder cette tendance, la proportion des communications hors forfait se réduisant. En effet, les offres qui ont été lancées au début de l'année 2011 et qui comprennent un trafic VoIP illimité vers les fixes et les mobiles métropolitains sont désormais généralisées. Les revenus des accès internet et des communications hors forfait aux services de Voix sur IP qui représentent 88,4 % du

total des revenus haut et très haut débit sont en croissance de 5,8 % (sur 12 mois glissants à fin septembre).

L'année 2012 marque la confirmation des offres dites de convergence dans le paysage français, avec le regroupement de la téléphonie fixe, mobile, de l'accès à internet, et d'un service de télévision. Par ailleurs, la généralisation de l'utilisation d'internet s'accompagne d'une croissance des usages favorisée par le développement des réseaux sociaux, de la télévision, et de téléchargements de musique et de vidéos.

Le marché de la téléphonie mobile

	2012	2011	2010
Revenus (en millions d'euros - hors revenus des appels entrants)	**18 039**	**18 966**	**19 511**
dont voix	12 637	13 744	15 006
dont messagerie (SMS, MMS)	2 642	2 617	2 416
dont accès *data*	2 760	2 605	2 089
Nombre de clients (en millions)	**72,0**	**68,6**	**65,1**
dont abonnements	53,5	49,0	46,4
dont prépayés	18,5	19,6	18,7
dont parc actif 3G	31,5	27,7	22,9
dont abonnés *data* uniquement	3,3	3,2	2,7
Facture moyenne (en euros par mois - en glissement annuel)	**21,6**	**24,1**	**26,7**
Trafic (en millions)			
minutes départ des mobiles	113 906	105 629	103 235
nombre de SMS émis	176 546	147 036	103 186
AUPU (en minutes par mois)	**135**	**132**	**137**

Source : Arcep (résultats au 3e trimestre pour 2012 - cumul sur 12 mois glissants pour le revenu et le trafic en 2012)

Le nombre d'abonnés au service de téléphonie mobile (cartes SIM en service) s'élève à 72 millions à la fin du troisième trimestre 2012, soit une hausse annuelle de 7,4 % contre 5,4 % à fin 2011. Le taux de pénétration des mobiles s'élevait à 110,3 % à fin septembre 2012 (source : Arcep, 3e trimestre 2012) en progression de 7 points sur un an.

La croissance des abonnements a fortement progressé de + 11,2 % sur un an avec près de 6 points supplémentaires en neuf mois. En effet, l'arrivée en janvier 2012 d'un quatrième opérateur de réseau mobile, positionné uniquement sur le segment des abonnements, a contribué à accélérer la croissance du marché des offres de forfait, au détriment du marché des cartes prépayées. En particulier, la proportion de clients détenant des forfaits voix ou voix-*data* a progressé de façon significative de + 9,5 % sur un an (source : Arcep, janvier 2013) au détriment des forfaits bloqués qui ont fortement baissé (- 14,3 % sur un an contre - 4,1 % à fin décembre 2011). Le développement d'offres d'abondance à des tarifs équivalents voire inférieurs à ceux des forfaits bloqués, a eu pour effet, d'attirer vers ces offres les abonnés soucieux de maîtriser leurs coûts en évitant le hors forfait.

A l'inverse, l'évolution des cartes prépayées s'est fortement dégradée, devenant négative à fin septembre 2012 (- 2,2 % contre + 4,9 % à fin décembre 2011). L'arrivée d'offres forfaitaires, libres d'engagement, donnant plus de souplesse d'utilisation à des tarifs inférieurs, a en effet eu pour conséquence de faire migrer une partie des consommateurs de cartes prépayées vers les forfaits sur le segment d'entrée de marché.

Le rythme de croissance des clients utilisant le réseau 3G reste toujours élevé (+ 19,5 %), favorisé par le développement de terminaux mobiles multimédias ou *smartphones,* accompagné d'offres illimitées d'accès à l'internet mobile. Selon l'Arcep, 45,6 % des clients actifs utilisaient des services multimédias à fin septembre 2012 (voix, TV, visiophonie, TV mobile, transfert de données, cartes SIM dédiées aux connexions internet).

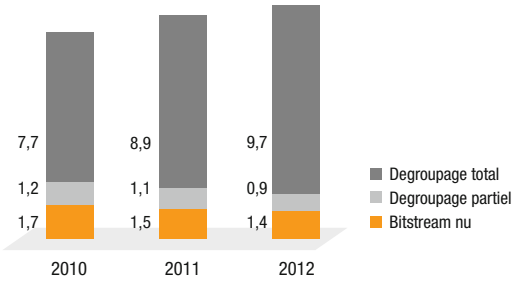
Le volume des consommations téléphoniques mobiles progresse de 7,7 % (sur 12 mois glissants) gagnant près de 4 points par rapport à 2011. L'accélération du développement de l'illimité voix avec l'arrivée de Free Mobile, explique cette tendance. En revanche, la croissance annuelle du volume des SMS s'érode (+ 29 % à fin septembre 2012 contre + 49,5 % un an plus tôt) en raison de la maturité de l'illimité SMS présent sur le marché depuis quelques années.

La décroissance annuelle des revenus issus des services mobiles s'accélère (- 6,2 % à fin septembre 2012 contre - 2,8 % à fin 2011). Impactés en 2011 par l'augmentation de la TVA sur les services d'accès à l'audiovisuel, ces revenus souffrent en 2012 des baisses tarifaires, du développement de nouvelles gammes de forfaits sans engagement, et de l'inclusion de l'abondance dans les forfaits.

6.3.1.2 L'environnement concurrentiel

Téléphonie fixe et internet

› PART DE MARCHE INTERNET HAUT DEBIT



Source : estimation France Télécom-Orange (données à fin septembre pour 2012)

France Télécom-Orange est le leader du marché haut débit français, devant ses concurrents Free, SFR, Bouygues Télécom, et Numericable. A fin septembre 2012, la part de marché de France Télécom-Orange atteignait 41,6 %, en légère baisse sur un an (- 0,7 points). En termes de parc, l'année a été caractérisée par l'intégration au sein de la base clients de Bouygues Télécom de 282 000 clients de Darty Télécom au 3e trimestre (source : Bouygues Télécom, novembre 2012).

Orange est leader sur le segment des offres convergentes avec plus de 3 millions de clients pour son offre *Open* à fin 2012. Bouygues Télécom, et dans une moindre mesure Numericable, proposent également à leurs clients ce type d'offre. SFR et Free pratiquent quant à eux un système de remise tarifaire qui est accordé au client qui souscrit un forfait mobile et une offre haut débit chez le même opérateur.

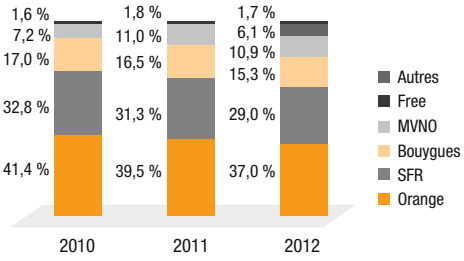
L'ensemble des opérateurs proposent des box de nouvelles générations à leurs clients. Elles donnent accès à une offre de télévision enrichie, illustrée par une interface haute définition permettant également une recherche fluide des services de télévision de rattrapage, ainsi que l'accès à un catalogue de films et de vidéos à la demande (VOD). S'y ajoute la possibilité d'avoir accès à de nombreux jeux vidéo via le *cloud gaming*. Enfin, l'année 2012 a vu apparaître des services de *social TV* permettant des échanges instantanés sur les réseaux sociaux via la télévision.

Très haut débit

En matière de très haut débit, le déploiement des réseaux de fibre optique est marqué par des accords de coopération entre les acteurs. Différents accords de mutualisation et de co-investissements ont été conclus en 2011 et 2012 entre les quatre principaux opérateurs de télécommunication, Orange, SFR, Free, et Bouygues Telecom, dans le cadre du déploiement des réseaux FTTH en France.

Téléphonie mobile

› PART DE MARCHE DES MOBILES



Source : estimation France Télécom-Orange (données à fin septembre pour 2012)

L'année 2012 a été marquée par l'arrivée d'un 4e opérateur, Free Mobile, dans le paysage concurrentiel.

Par ailleurs, quelques mouvements de rapprochement ont eu lieu, comme le rachat des bases client de Darty Télécom et Simyo par Bouygues Télécom pour respectivement 64 000 et 103 000 clients au 3e trimestre 2012 (source : Bouygues Télécom, novembre 2012). En septembre 2012, Orange et Carrefour ont de leur côté revu leur modèle de partenariat en passant d'un modèle MVNO à celui d'une licence de marque.

France Télécom-Orange reste le leader du marché mobile national, devant ses concurrents SFR, Bouygues Télécom, Free Mobile, et l'ensemble des MVNO. A fin septembre 2012, la part de marché de France Télécom-Orange atteignait selon ses estimations 37 %, en baisse de 2,7 points sur un an.

L'année 2012 a vu la segmentation du marché des abonnements s'accentuer, avec d'un côté le développement d'un segment bas du marché, illustré par les offres *sim only* sans terminal et sans engagement, et de l'autre le segment haut du marché, caractérisé par la subvention d'un terminal mobile ainsi qu'une offre de services dédiés.

Ceci a conduit au développement de nouvelles marques désormais bien installées dans le paysage concurrentiel : Sosh (Orange), B&You (Bouygues Télécom), Red (SFR) et Joe Mobile (MVNO), et Free Mobile. Ces différentes marques proposent à leurs clients des offres en modèle *sim only* sans engagement et sans terminal subventionné, distribué principalement sur internet. Les offres incluent, en général, l'illimité voix et SMS, et une gamme d'usages de données, avec un standard situé autour de 3 Go par mois. L'achat d'un terminal mobile est également proposé par l'opérateur, en complément de ce type d'offre.

Sur le marché des offres subventionnées, les opérateurs ont également enrichi leurs services tout en adaptant leur politique tarifaire, tels qu'Orange avec son offre Origami et ses déclinaisons Zen, Star, et Jet, ou SFR (offres Silver, Gold et Platine).

Le marché des offres prépayées est en revanche en assez net retrait, avec une baisse de près de 5,5 % sur les neufs premiers mois de l'année 2012 (source : Observatoire du marché de l'Arcep, janvier 2013). Dans ce contexte, les offres des opérateurs se sont adaptées aux nouvelles demandes des clients et ont proposé des recharges illimitées, que ce soit pour la voix ou les SMS, ainsi que des cartes prépayées sans limite de durée de validité. Cependant, le marché des cartes prépayées reste toujours très dynamique sur le segment des offres dites communautaires ayant pour spécificité des appels vers les destinations internationales, avec un certain nombre d'opérateurs présents sur ce marché (Ortel, Lycamobile, Lebara et BuzzMobile).

Enfin, sur le marché du *wholesale*, la mise en place d'accords de *Full MVNO* entre les opérateurs de réseau et les opérateurs virtuels initiée en 2011 s'est poursuivie en 2012. Lycamobile avait signé en 2011 un accord avec Bouygues Télécom, tandis qu'Oméa télécom et NRJ Mobile avaient signé avec SFR. En 2012, Orange a conclu un accord avec deux partenaires : Omea télécom et NRJ Mobile.

6.3.1.3 Les activités d'Orange en France

› **INDICATEURS FINANCIERS**

en milliards d'euros	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires	**21,4**	**22,5**	**23,3**
Fixe et internet	12,4	12,9	13,5
Mobile	10,7	10,9	10,8
EBITDA	6,8	8,6	8,8
en % du chiffre d'affaires	31,8 %	38,0 %	37,8 %
CAPEX	2,7	2,6	2,6
en % du chiffre d'affaires	12,7 %	11,6 %	11,0 %

Source : France Télécom-Orange

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

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

en milliards d'euros	2012	2011	2010
EBITDA Fixe et internet	3,4	4,9	4,9
EBITDA Mobile	3,3	3,7	3,9
CAPEX Fixe et internet	2,0	2,0	1,9
CAPEX Mobile	0,7	0,6	0,7

Source : France Télécom-Orange

Les activités de téléphonie fixe et internet

› PRINCIPAUX INDICATEURS

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en milliards d'euros)	**12,4**	**12,9**	**13,5**
Services Grand Public	7,5	7,9	8,4
Services de vente en gros	4,4	4,5	4,5
Autres services	0,4	0,5	0,6
Nombre de lignes téléphoniques (en millions)	**30,2**	**30,0**	**29,7**
dont lignes Grand Public	17,6	18,5	19,6
dont lignes vendues en gros	12,6	11,4	10,2
Nombre de clients internet (en millions)	**10,0**	**9,8**	**9,4**
dont bas débit	0,1	0,2	0,2
dont haut débit	9,9	9,6	9,2
Abonnés aux services 'Voix sur IP	8,4	8,0	7,5
Abonnés aux offres TV par ADSL ou satellite	5,1	4,4	3,5
Abonnés aux offres TV payantes	2,2	2,2	2,0
ARPU (en euro par mois)			
Lignes téléphoniques fixes	34,6	34,6	34,9
Internet haut débit	37,3	36,5	37,0

Source : France Télécom-Orange

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

- des services de téléphonie fixe classiques et services annexes (locations et ventes de terminaux bas débit) ;
- des services en ligne, d'accès internet et multimédia ;
- des activités de portail et de régie publicitaire ;
- des activités liées au contenu ;
- des services aux opérateurs.

Services de téléphonie fixe classiques et autres services grand public

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

Les tarifs des communications téléphoniques sont réglementés de manière globale.

Suite au développement rapide du dégroupage total, de la vente en gros de l'abonnement ainsi que de la vente en gros d'accès ADSL nu aux fournisseurs d'accès internet tiers, l'activité de service de téléphonie classique est en déclin. Cependant, la tendance baissière de cette dernière se stabilise aussi bien au niveau du chiffre d'affaires que des accès RTC (respectivement - 15 % et - 13 % par rapport à fin décembre 2011). Le dynamisme de la politique marketing mise en place en 2012 visant à simplifier les offres tout en offrant des services plus complets a permis de stabiliser la décroissance. Ainsi depuis février 2012, l'ensemble des offres *Optimales*, sans engagement, incluent les appels vers les mobiles, vers les fixes en France et à l'international et permettent aux clients de choisir leur temps d'appel.

L'activité des autres services grand public (publiphonie, cartes, services de renseignement) est également en perte de vitesse depuis plusieurs années. Orange, tout en réduisant progressivement son parc de cabines téléphoniques, assure le maintien d'un parc de téléphones publics dans le cadre du Service Universel. La concurrence sur les télécartes est très forte, en particulier sur les destinations internationales. Dans le cadre de la libéralisation du marché du renseignement, Orange, fort de son expérience, offre une gamme complète de services de renseignements téléphoniques, déclinés en multicanal vocal et Web (118712.fr et sur orange.fr, rubrique "annuaire").

Services en ligne, d'accès à internet et multimédia

L'activité internet et multimédia est, avec le mobile, une des activités motrices du Groupe en termes de croissance. Le marché de l'internet arrive cependant à maturité, se traduisant par une forte volatilité des clients, accélérée en début d'année, par l'arrivée de Free Mobile. Pour fidéliser ses clients, Orange ne cesse d'améliorer la qualité de service, de simplifier ses gammes de produits, et d'enrichir ses services à valeur ajoutée (communications fixes vers mobiles, contenus, VOD, enregistreur TV, très haut débit, *cloud*).

A fin décembre 2012, le parc de clients internet d'Orange s'élevait à 10 millions, soit une progression annuelle de 2,5 %. Le parc de *Livebox* louées était de 8,4 millions à la fin décembre 2012 (+ 4,2 % par rapport à décembre 2011). Grâce à une activité commerciale dynamique, Orange a su renforcer le succès des offres *quadruple play Open* (3 millions de clients à fin décembre 2012 contre 1,2 million à fin décembre 2011).

La téléphonie sur IP compte 8,4 millions de clients à fin décembre 2012 et poursuit sa progression (+ 4,2 % de croissance annuelle), mais à un rythme moins soutenu que par le passé en raison du contexte concurrentiel.

Les services de la télévision par ADSL et satellites progressent (+ 15,8 %) avec 5 millions de clients à fin décembre 2012. De plus en plus de Français regardent ainsi les programmes télévisés sur un autre support que leur écran de télévision. Ainsi, 67 % des personnes regardent leurs émissions, événements sportifs et films, à partir de leur ordinateur, tablette ou *smartphone* (source : OTO Research, mai 2012). France Télécom-Orange, conscient de cette mutation, a proposé en 2012 de nouveaux services pour piloter la télévision à partir des tablettes ou des *smartphones*, et stocker des films, des photos, et de la musique, grâce au *cloud*.

Par ailleurs, la valeur de l'ARPU haut débit s'est améliorée (à hauteur de 36,1 euros sur les trois premiers trimestres de l'année 2012 puis de 37,3 euros au quatrième trimestre). La décroissance des revenus de la téléphonie sur IP, liée à l'élargissement des zones géographique accessibles dans les offres d'abondance, ainsi qu'à l'intégration dans les nouvelles offres des appels illimités vers les mobiles depuis une box, a été compensée par la progression des revenus de la télévision et des contenus.

Le chiffre d'affaires internet et services en ligne a ainsi augmenté de 4,9 % sur l'année (à base comparable à fin décembre 2012) et gagne 2,7 points par rapport à 2011. Il représente désormais 56,9 % du chiffre d'affaires total grand public. Cette croissance est liée à une augmentation du nombre des accès.

D'autre part, Orange a répondu favorablement en février 2012 à la proposition des pouvoirs publics de lancer une offre sociale internet. Désormais, les foyers aux revenus modestes peuvent accéder à l'internet haut débit ainsi qu'à la téléphonie illimitée vers les numéros fixes situés en France.

Portails et Activités de régie publicitaire

Le principal portail du groupe France Télécom, Orange.fr, est disponible en multi-écrans web, mobile et tablette. Orange.fr est le sixième acteur du web, derrière Google, Facebook, MSN, Youtube, Microsoft et Wikipédia avec 20,9 millions de visiteurs uniques, soit une couverture de 46,9 % des internautes connectés au moins une fois par mois (source : Nielsen/NetRatings, panel France, décembre 2012). Sur le mobile, Orange.fr se place en septième position en termes d'audience avec 7,9 millions de visiteurs uniques derrière notamment Google, Facebook, Youtube, et iTunes (source : panel Médiamétrie/NetRatings - décembre 2012).

Ces portails sont devenus des éléments essentiels pour mettre en avant et relayer les offres et services du Groupe, en complément des espaces clients. Les audiences des portails sont par ailleurs monétisées et génèrent principalement du chiffre d'affaires publicitaire, opéré par la régie du Groupe (Orange Advertising). Cette régie commercialise également des espaces publicitaires pour le compte d'une vingtaine de sites tiers, web et mobile. L'année publicitaire 2012 a été difficile sur l'ensemble des médias et en particulier sur le second semestre, et la régie *Orange Advertising* n'a pas été épargnée dans ce contexte. Son chiffre d'affaires 2012 est en recul de 6,5 % par rapport à 2011.

Activités liées aux contenus

Orange propose des contenus, tant gratuits que payants, à travers des services tels que les bouquets de chaînes payantes, la Vidéo à la Demande à l'acte (VOD) ou à l'abonnement (SVOD), des offres de musique ou de jeux. L'objectif de ces offres est d'augmenter l'attractivité des services en proposant aux clients une consommation interactive et délinéarisée.

Orange agit également comme distributeur et agrégateur de contenus édités par des tiers (télévision, jeux, musique) tant sur les réseaux fixes que mobiles, en France comme à l'international. Orange édite également ses propres chaînes de cinéma qu'elle distribue en France directement ou depuis 2012 via des distributeurs tiers.

Conformément à sa stratégie axée sur le développement des partenariats, Orange se concentre principalement sur son rôle d'agrégateur de contenus avec ses partenaires pour proposer des services mettant l'accent sur le multi-écrans, l'interactivité, et les programmes à la demande. Dans le domaine des contenus musicaux, Orange s'appuie sur son partenariat avec Deezer. Dans le domaine des jeux, Orange propose une offre disponible sur tous les écrans (PC, mobile, tablettes, TV) en s'appuyant sur des partenariats avec les principaux éditeurs de jeux du marché (EA, Ubisoft, Activision) et sur les capacités offertes par ses réseaux afin d'offrir à ses clients des services de contenus innovants et attractifs. Ainsi, en 2012, Orange a lancé son offre de *cloud gaming* sur TV et coproduit le jeu *Alt minds* (jeu transmédia d'enquête en temps réel).

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

Services aux opérateurs

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

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

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

Les activités de téléphonie mobile

› PRINCIPAUX INDICATEURS

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en milliards d'euros)	**10,7**	**10,9**	**10,8**
Nombre total de clients (en millions)	**27,2**	**27,1**	**26,9**
dont forfaits	19,7	19,5	19,0
dont offres prépayées	7,5	7,6	7,9
dont haut débit (3G)	12,4	11,0	9,4
dont haut débit uniquement (dongles 3G)	1,7	1,6	1,4
Nombre de clients MVNO	**2,3**	**3,4**	**2,8**
ARPU total (en euro par mois)	**336**	**375**	**387**
ARPU abonnements	431	476	492
ARPU prépayés	100	129	149
ARPU voix	202	240	266
ARPU data	134	135	120
AUPU total (en minutes par mois)	**206**	**193**	**188**
Taux de résiliation (%)	28,7 %	27,5 %	25,8 %

Source : France Télécom-Orange

Le nombre total de clients mobiles d'Orange reste stable à + 0,4 % en base annuelle au 4e trimestre 2012, contre + 0,6 % en fin d'année 2011. Malgré l'arrivée de Free Mobile en février 2012, et l'intensification de la concurrence, Orange a su préserver sa base de clients à 27,2 millions à fin décembre 2012, grâce au dynamisme et à l'efficacité de ses actions commerciales (modification de la structure de ses offres en fonction de la segmentation du marché, amélioration en termes de prix et de services).

En janvier 2012, Orange a revu sa gamme *low cost* disponible sous la marque *Sosh* (offre sans engagement et sans terminal disponible uniquement sur internet). Désormais, des forfaits non bloqués et libre d'engagement sont proposés à des tarifs attractifs (de 9,90 euros à 24,90 euros/mois), incluant des appels illimités et un accès au très haut débit mobile. A fin décembre 2012, le parc Sosh atteignait 794 000 clients.

En mai 2012, la gamme *Origami* a fait l'objet d'une refonte structurée autour de trois grandes offres, avec ou sans terminal (Zen, Star et Jet) polarisée sur deux comportements clients (les pragmatiques et les digitaux). Cette gamme a été simplifiée (passage de 14 forfaits à 8), enrichie de nombreux services notamment sur les offres *Star* et *Jet* (bilan personnalisé, service d'accompagnement autour du *smartphone*, services premium avec possibilité de choisir pour l'internet le volume et le débit grâce à l'accès au très haut débit, la musique par Deezer, des appels illimités, le stockage de données par le *cloud*…) et propose des tarifs attractifs (baisse de l'ordre de 20 à 30 % sur l'ensemble de la gamme).

Avec son offre phare *Open*, Orange axe également sa stratégie autour du foyer en introduisant le multiligne, avec la possibilité d'avoir jusqu'à quatre lignes mobiles à des tarifs préférentiels, tout en proposant sur l'internet des débits et des volumes variables selon les besoins des clients.

Depuis avril 2012, la gamme *M6*, inclut désormais un forfait d'entrée de gamme à 9,9 euros/mois comprenant une heure d'appel et des SMS illimités donnant accès au service clients Orange et destinée à conquérir les clients à petits budgets.

Les différentes refontes des offres mobile basées sur une segmentation du marché (clients primo-accédant et clients haut de marché) et sur un pilotage par la valeur (avec plus de services inclus dans les forfaits haut de marché), ont permis d'accroître le volume des offres du cœur de gamme *Open* et *Origami* et de diminuer le taux de résiliation (passé de 22,9 % au premier semestre 2012 à 18,9 % au deuxième semestre). Ces refontes ont également contribué à améliorer le mix client en 2012, avec une croissance de la proportion des contrats d'abonnements (72,5 % des clients à fin décembre 2012 contre 71,9 % à fin 2011).

Parallèlement, la base des clients de MVNO hébergés sur le réseau d'Orange a fortement baissé (- 31,7 % sur un an) en raison du succès des offres *low cost* et de l'intensification de la concurrence sur le bas de marché.

En mars 2011, Orange et Free Mobile ont signé un accord d'itinérance nationale concernant les mobiles 2G et 3G, qui donne à Free Mobile l'accès aux antennes relais d'Orange sur tout le territoire français. Suite au lancement commercial de Free Mobile, Orange a perçu en 2012 des revenus générés par cet accord d'itinérance national.

Le revenu annuel moyen par client (ARPU) était en retrait de 10 % au 4e trimestre 2012 par rapport à décembre 2011. Cette diminution s'explique à la fois par les ajustements tarifaires effectués sur l'ensemble des gammes mobiles, par la pénétration des offres *low cost,* et par l'impact négatif des baisses des tarifs d'interconnexion voix entre les opérateurs mobiles français (- 50 % en moyenne). Hors revenus interopérateurs, l'ARPU était en baisse de 4,5 %.

France Télécom-Orange a lancé pour les clients professionnels, en novembre 2012, une nouvelle offre sur le réseau 4G dans quatre villes (Lyon, Lille, Nantes et Marseille) au tarif de 79 euros. Par ailleurs, les cartes SIM *Machine to Machine* (M2M) ne cessent de se développer avec une croissance de + 49,5 % de sur un an et un parc de cartes atteignant 1,3 million à fin décembre 2012. Le M2M constitue un des vecteurs de croissance de l'entreprise aussi bien en termes de services, d'usages, que d'optimisation des processus et de gains de productivité.

Orange continue de développer, pour le marché professionnel, des offres autour de la *data* mobile, favorisant le double équipement *smartphone*/tablette ou PC, avec les options *Duo* et les forfaits *Performance Duo*. Le Groupe poursuit le développement des offres convergentes avec la gamme *Open Pro,* disponible sur la fibre.

Orange renforce enfin son rôle de partenaire sur le marché professionnel via les applications du *Cloud Pro,* et de nouveaux services à la demande (tels que l'assistance informatique et téléphonique avec prise en main à distance et intervention possible sur site).

› OFFRES DE TELEPHONIE FIXE ET INTERNET

Type	Nom/Prix	Caractéristiques principales
Internet haut débit sur ADSL ou sur fibre optique	Découverte internet, 21 €/mois	■ sans engagement de durée ni frais de résiliation ■ nécessite un abonnement téléphonique ■ accès à un débit de 1 à 8 Mégabits
	Optimale internet, 38,90 €/mois	■ 12 mois d'engagement ■ nécessite un abonnement téléphonique ■ accès internet haut débit jusqu'à 20 Mégabits ■ téléphone illimité vers fixes (vers fixes en France et plus de 100 destinations)
	Livebox Zen, 28,90/33,90 €/mois (sans ou avec abonnement) (le tarif fibre au même prix que l'ADSL)	■ engagement de 12 mois ■ accès internet haut débit 20 Mégabits ou 100 Mégabits avec la fibre ■ téléphone illimité par interne (vers fixes en France et plus de 100 destinations) ■ télévision (jusqu'à 160 chaînes) ■ Musique premium avec Deezer (5 €/ mois) ■ le *cloud* 50Go de stockage ■ internet partout en mobilité avec un forfait let's go 100 Mo (5 €/mois)
	Livebox Star 34,90/39,90 €/mois (sans ou avec abonnement) (le tarif fibre au même prix que l'ADSL)	■ engagement de 12 mois ■ accès internet haut débit 20 Mégabits ou 100 Mégabits avec la fibre ■ téléphone illimité par interne (vers fixes en France et plus de 100 destinations) ■ appels illimités vers les mobiles de France ■ télévision (jusqu'à 160 chaînes) ■ pass vidéo avec une centaine de films inclus ■ enregistreur TV de 80Go ■ le *cloud* 50Go de stockage ■ Musique premium avec Deezer (5 €/ mois) ■ internet partout en mobilité avec un forfait let's go 100 Mo (5 €/mois)
Offre TV		■ différents *bundles* thématiques proposés (Orange Cinéma Séries, BelN Sport, pass jeux premium, pack divertissement, vidéo à la demande jusqu'à 7 000 vidéos, etc.)
Internet bas débit	Avec ou sans engagement 10 € pour 30 heures, 20 € en illimité	
Téléphonie fixe	Optimale de 2 heures à illimité, de 19,9 € à 39,9 €/mois sans engagement	■ de 2 heures d'appels à l'illimité vers fixes en France et plus de 100 destinations et vers les mobiles en France ■ abonnement téléphonique inclus ■ 3 services inclus (présentation du numéro, transfert d'appel, signal d'appel…)

› OFFRES DE TELEPHONIE MOBILE

Type	Nom/Prix	Caractéristiques principales
Forfaits bloqués	*M6 mobile by Orange* à partir de 14,90 €/mois avec engagement en version SIM : réduction 5 €/mois	■ offre destinée aux 18/25 ans et aux petits budgets ■ avec engagement de 12 mois ou 24 mois ou sans engagement ■ 3 forfaits ■ 2 forfaits avec internet et e-mails de 200 Mo 500 Mo ■ en version forfait bloqué ou non bloqué ■ SMS- MMS illimités vers tous les opérateurs ■ accès à certaines chaînes (M6, W9, Music, téva…) depuis le portail M6 mobile ■ accès aux réseaux sociaux
Forfaits Origami	*Origami zen* (simplicité), (entre 24,90 € et 29,90 €/mois) *Origami star* (internet jusqu'à 2Go) (entre 29,90 € et 49,90 €/mois) *Origami jet H+* (très haut débit, tout illimité France ou étranger), (entre 69,90 € et 159,90 €/mois) En version Sim sans terminal : réduction entre 5 € et 20 €/mois	■ offres destinées aux utilisateurs de haut et très haut débit mobile ■ engagement de 12 mois ou 24 mois et sans engagement ■ 3 gammes de forfaits à durées modulables selon besoins (de 1 h à illimité pour Origami jet en France ou à l'étranger) ■ plages d'illimité partagé mobile et fixe (3 personnes) et accès aux usages multimédia sur le mobile ■ SMS, MMS illimités en France métropolitaine ou étranger ■ service musique premium (+ 5 €/mois sauf Origami Star et Jet : inclus) ■ accès internet, 30 ou 70 chaînes TV et e-mails illimités (sauf Zen) ■ accès au Cloud Orange 50Go ■ nouveau mobile tous les 2 ans à un prix avantageux
Prépayé	*La Mobicarte* Sans engagement Avec terminal mobile (à partir 19,90 €) Sans terminal : 7,90 € 2 gammes de recharges (classiques et illimités) voix nationale : 0,40 €/minutes SMS : 0,10 €/SMS *data* : 0,50 €minutes	■ 5 € de crédit de communications ■ 3 services gratuits et inclus ■ crédit offert sur toutes les recharges appels illimités ■ recharges classiques (8 offres allant de 5 € à 100 € avec appels et SMS illimités de 21 h à minuit) ■ recharges illimitées (2 offres allant de 10 € à 30 € avec appels et SMS illimités sur 1 ou 2 semaines ou 1 mois)
Offre Sosh	sans engagement à partir de 9,90 euros et jusqu'à 24,90 €/mois	■ offre destinée aux 18-35 ans ■ sans engagement ■ sans terminal ■ forfait illimité avec un volume de données limité de 1Go à 3Go et H+(très haut débit) ■ SMS MMS illimités (vers l'Europe sur les offres à 19,90 € et 24,90 euros) ■ 100 % digitale
Haut débit mobile, tablettes et PC portable	offres *Let's go* (pour surfer de façon occasionnelle ou intensive) (de 2 € à 59 €/mois avec engagement) (de 6 € à 63 €/mois sans engagement)	■ 3 offres aux choix selon les besoins ■ 2 forfaits spécifiques en H+ de 1Go à 5Go et jusqu'à 42Mbit/s avec : e-mails et Wifi Orange en illimité – accès TV (70 chaînes) – VoIP – modem – Cloud Orange ■ 1 forfait rechargeable avec 3 types de recharges de 1/7 ou 15 jours, jusqu'à 14,4 Mbit/s avec : e-mails et Wifi Orange en illimité – accès TV (30 chaînes) – VoIP – modem – Cloud Orange

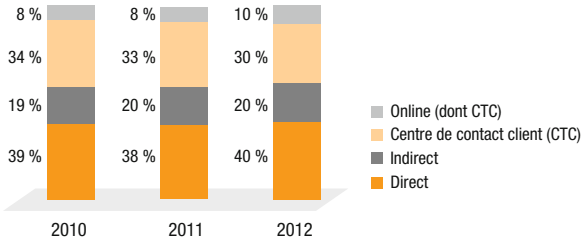
› OFFRES DE CONVERGENCE

Type	Nom/Prix	Caractéristiques principales
Forfaits Open	Offres *quadruple play* (internet, téléphonie mobile, télévisions et VoIP) *Open star* à 44,90 €/mois *Open style* à 54,90 €/mois *Open up H+* à 69,90 €/mois *Open top H+* à 89,90 €/mois	■ forfaits selon les besoins ■ avec engagement de 12 ou 24 mois ■ téléphonie fixe : appels à l'illimité vers les fixes en France et plus de 100 destinations et vers les mobiles en France (de 1 heure à illimité selon le forfait hors Open start) ■ téléphonie mobile de 1 h d'appels à illimité (la plage d'illimité étant variable selon les forfaits) ■ Internet de 200 Mo à 3Go et l'accès au réseau H+ pour Open up et Open top ■ Musique premium Deezer pour Open up et Open top ■ services inclus : livephone, cloud Orange et Family Wall

Type	Nom/Prix	Caractéristiques principales
Forfaits Open multiligne	Forfaits mobile ou tablette à tarifs préférentiels pour la famille (jusqu'à 4 personnes)	■ forfaits mobile : ▪ *M6 édition Open* à 14,90 €/mois : 1 h d'appels, SMS-MMS illimités avec au choix internet 200 Mo ou appels illimités vers 3 numéros fixes ou mobiles ▪ *Open style multiligne* à 24,90 €/mois : 2 h d'appels et de l'illimité avec plusieurs choix, internet 500 Mo, SMS-MMS illimités ▪ *Open up H+ multiligne* à 39,90 €/mois : appels illimités vers mobiles fixes en France, SMS-MMS illimités, internet 2Go, musique premium Deezer ▪ *Open top H+ à 54,90 €/mois* : appels illimités vers mobiles et fixes en France et vers fixes de la Zone Europe, USA, Canada, Maghreb, internet 3Go, musique premium Deezer ■ 1 forfait tablette Open Let's go à 19,90 €/mois : internet 1Go, e-mail illimités, télévision (70 chaînes)

La distribution et la relation client

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



Source : France Télécom-Orange

La Direction commerciale grand public est en charge de la stratégie commerciale, en lien avec la Direction marketing (plans d'actions commerciaux, suivi des ventes et animation, supports de commercialisation). La Direction de la relation clients grand public, pilote l'ensemble des parcours clients (commande, livraison, service après-vente, facturation), élabore la stratégie relationnelle, et la politique de fidélisation et de satisfaction des clients. Ces deux entités animent et développent l'ensemble des canaux de distribution, tout en assurant la cohésion et l'optimisation de ces différents canaux.

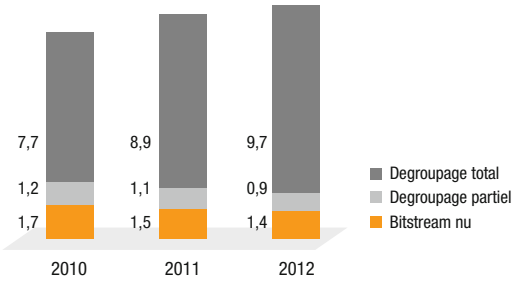
Les canaux de distribution et de relations clients sont les suivant :

- un réseau de distribution physique réparti sur toute la France. Il est composé de 601 boutiques Orange propriétaire à fin 2012, dont 18 très grandes boutiques ; de 551 partenaires exclusifs (dont 464 franchisés Orange fin 2012) ; et de 4 100 points de vente dans le réseau multi-opérateurs. Le développement de la franchise s'est poursuivi en 2012 avec 78 boutiques partenaires passées sous l'enseigne Orange ;
- des canaux automatisés, avec principalement la boutique en ligne Orange, disponible sur le portail internet Orange.fr. Cette boutique en ligne permet aux clients de découvrir les équipements, les offres internet, multimédia haut débit et mobile d'Orange, de les commander et de se les faire livrer à domicile. Ce canal de distribution se développe progressivement, notamment avec la commercialisation des offres *Sosh* non distribuées dans les réseaux physiques ;
- des centres clients Mobile via le numéro 700 et des services clients Fixe via le numéro commercial 1014 assurant respectivement la commercialisation d'offres et de services mobile et fixe, et le numéro 1013 réservé aux appels relevant du service universel ;
- le numéro 3900 assurant le service après-vente et l'assistance à distance pour les produits fixes, internet, fibre, et mobiles, depuis décembre 2010. En 2012, Orange a répondu à près de 60 millions d'appels au niveau de ses centres d'appels ;
- les clients peuvent également bénéficier de prestations d'interventions techniques sur site, ainsi que d'une offre pour les accompagner dans leurs usages des produits et services (installation, assistance). En 2012 trois millions d'interventions et 255 000 prestations d'installations à domicile ont été effectuées.

Le réseau

Réseau fixe

› DEGROUPAGE DES LIGNES FIXES EN FRANCE (EN MILLIONS)



Source : Arcep, 3e trimestre 2012

COUVERTURE DU HAUT DEBIT FIXE

(en % de la population)	2012	2011	2010
< 512 Kbit/s	0,8 %	1,0 %	1,2 %
> = 512 Kbit/s < = 2 Mbit/s	10,5 %	10,6 %	10,9 %
> 2 Mbit/s	88,7 %	88,3 %	87,9 %
Nombre de lignes en cuivre (en milliers)	30 853	30 723	30 515
Nombre des ménages connectables en FTTH (en milliers)	1 669,0	926,0	575,5
Nombre de NRA (en milliers)	15,5	15,1	14,3
Nombre de sous-répartiteurs (en milliers)	94,0	93,7	93,4

Source : France Télécom-Orange

L'année 2012 a été marquée par :

- la fin du programme de migration de l'accès ADSL vers la technologie Gigabit Ethernet (GE), qui a permis le développement des offres de télévision enrichies, des offres sur GE destinées aux entreprises, et la montée en débit de la collecte du trafic mobile ;
- l'accélération du déploiement FTTH, l'augmentation de la capacité de raccordements des clients, l'ouverture du déploiement dans les zones de moyenne densité, et l'apparition de l'offre de raccordements *pavillons* permettant d'offrir plus rapidement les services de la fibre dans des zones à faible densité de population ;
- l'ouverture de l'expérimentation *ville 100 % fibre* à Palaiseau (commercialisation sur support fibre ou migration de toutes les offres disponibles) ;
- la croissance du réseau de Voix sur IP, avec la poursuite de la migration H323 vers SIP, et la préparation de l'offre d'interconnexion IP-SIP ;
- un programme de modernisation de la boucle locale cuivre et de l'environnement technique afin d'améliorer la qualité du réseau.

Orange prévoit en 2013 la poursuite de ces programmes, avec notamment une accélération du déploiement du très haut débit fixe par le FTTH (augmentation du débit de 100 Mbit/s à 200 Mbit/s) et le VDSL, et par des partenariats avec les collectivités locales (RIP et montée en débit). L'année 2013 sera la première année au cours de laquelle un trafic voix significatif basculera de l'interconnexion TDM sur l'interconnexion IP.

Réseau mobile

Couverture (en % de la population)	2012	2011	2010
GSM Voix/Edge	99,9 %	99,8 %	99,8 %
3G (UMTS)/HSDPA	98,7 %	98,0 %	95,0 %
Nombre de sites radio 2G (en milliers)	20,3	19,8	19,3
Nombre de sites radio 3G (en milliers)	17,5	16,2	14,1

Source : France Télécom-Orange

L'année 2012 a été marquée par :

- la poursuite de l'extension de la couverture 3G et le déploiement de l'UMTS 900 dans les zones rurales pour atteindre un taux de couverture de 98,5 % de la population à fin 2012 (les engagements de la licence ont été atteints en fin 2011 avec 98 %) ;
- le déploiement du H+ (42 Mbit/s) pour 60 % de la population française, dont les principales agglomérations : Paris, Marseille - Aix-en-Provence, Lyon, Lille, Nice, Toulouse, Bordeaux, Nantes, Toulon, Douai-Lens, Grenoble, Strasbourg et Avignon ;
- le lancement de la 4G pour les clients Entreprises dans quatre villes : Marseille, Nantes, Lille, Lyon ;
- l'augmentation des capacités du cœur de réseau pour accompagner la croissance du trafic de données et le support de la 4G.

Orange prévoit en 2013 :

- la poursuite de la couverture en 3G des zones blanches (RAN sharing) ;
- la poursuite du déploiement du H+ sur les zones denses ;
- l'ouverture de la 4G en début d'année pour le marché grand public et la mise en service de la 4G sur des nombreuses agglomérations ;
- la poursuite d'un programme pluriannuel de rationalisation du réseau d'accès 2G et 3G dans les régions du Nord-Est et du Sud-Ouest, ainsi qu'en Ile-de-France.

Réseau d'agrégation, de transmission et de transport

En 2012, Orange a :

- poursuivi la migration progressive de la collecte de trafic via son réseau ATM vers la technologie Gigabit Ethernet (GE), et a entamé un programme de simplification du réseau de collecte ainsi que de migration progressive vers le protocole IP V6 ;
- continué à accroître la capacité du réseau de transport, tant au niveau du réseau *backbone* de collecte internet (RBCI) qu'au niveau du réseau de transmission (équipements en fibre optique et WDM) ;
- introduit des *Content Delivery Network* dans son réseau pour améliorer l'expérience client en réduisant les temps de transfert de données.

Faits marquants

L'année 2012 a été principalement marquée par l'arrivée de Free Mobile et par l'intensification de la concurrence, avec pour conséquences des baisses de prix sur les marchés de l'internet et du mobile, et le développement d'offres *low cost.* Dans ce contexte, Orange a continué à mettre le client au cœur de sa stratégie en simplifiant ses offres, en enrichissant ses services à valeur ajoutée, en améliorant sa qualité de service et en investissant dans son réseau (fibre et 4G).

Janvier 2012	■ Orange refond sa gamme de forfait *Sosh* avec un nouveau forfait à 9,90 €/mois ■ Orange et Bouygues Telecom signent un partenariat pour le déploiement du réseau fibre sur le territoire national ■ la télévision d'Orange diffuse désormais les chaînes du Groupe M6 par satellite.
Février 2012	■ Orange lance une nouvelle gamme d'offres sur la téléphonie fixe, simple, complète et sans engagements *(Optimales)* ■ Orange lance sa première offre sociale sur internet ■ lancement d'une nouvelle offre *roaming* combinant voix, données, et SMS, utilisable dans toute l'Union européenne.
Mars 2012	■ Orange Cinéma Séries (OCS) disponible sur Canalsat grâce à un nouveau partenariat ■ ouverture d'une nouvelle très grande boutique à Marseille.
Avril 2012	■ OMEA TELECOM-Virgin Mobile et Orange signent un contrat de Full MVNO sur le réseau mobile d'Orange France ■ Orange lance l'application mobile *TweetVox* permettant de partager des messages vocaux sur des réseaux sociaux et de connaître leur provenance géographique.
Mai 2012	■ *Sosh* ouvre sa boutique en ligne de mobiles d'occasion ■ création du service *Premium Evernote,* permettant aux clients internet et mobile d'Orange, de mémoriser leurs contenus (1Go d'espace) ■ Orange simplifie sa gamme *Origami*, l'enrichit en services, et baisse ses prix ■ Orange lance l'application *Read and Go* sur iPhone et iPad mettant à disposition un catalogue varié de lectures numériques.
Juin 2012	■ Orange lance en exclusivité européenne un nouveau *smartphone* basé sur la technologie Intel avec des fonctionnalités haut de gamme et une grande rapidité de navigation. ■ Orange participe au lancement du nouveau protocole internet IPv6 en vue d'accroître le nombre d'adresses IP dans un contexte de croissance continue de l'internet ■ régionalisation des services clients pour améliorer la qualité du service grâce à la proximité ■ lancement d'une gamme *Orange Travel* pour rester connecter en vacances en Europe et dans les Dom ■ Orange est le premier opérateur à déployer des cartes SIM NFC, technologie permettant le paiement sans contact.
Juillet 2012	■ Orange lance une offre d'accès aux opérateurs tiers permettant une mutualisation du réseau de fibre optique (FTTH) hors zone très dense et laissant à l'utilisateur final le choix de son fournisseur de services ■ CANAL+ et Orange annoncent leur projet de partenariat éditorial, commercial et technologique autour du bouquet des chaînes Orange Cinéma Séries ■ Orange lance une nouvelle application mobile *Programme TV Orange,* permettant une interactivité entre la télévision et le mobile ■ simplification du portail Orange.fr et mise en place d'espace client personnalisé ■ partenariat entre Orange et Eurotunnel pour assurer la couverture en 2G et 3G dans le tunnel sous la Manche.
Août 2012	■ Orange étend l'illimité à l'ensemble de son offre mobicarte ■ *Sosh* enrichit son forfait 24/7 avec le réseau H+ et lance un forfait avec les appels illimités à 19,90 € ■ accord entre Orange et ESPN America (réseau de télévision américaine spécialisée dans le sport) pour enrichir la TV d'Orange de championnats de sports US.
Septembre 2012	■ Orange, Thales et la Caisse des dépôts créent Cloudwatt, société commune d'infrastructure pour le *cloud computing* ■ Carrefour lance une offre mobile à moins de 5 € grâce à son partenariat avec Orange ■ lancement d'une offre de jeux vidéo sur la TV d'Orange.
Octobre 2012	■ lancement d'une nouvelle gamme de services adaptées aux besoins des métiers des professionnels (TPE) au sein de l'offre *Cloud Pro*.
Novembre 2012	■ Orange lance sa première offre 4G pour les clients professionnels et entreprises ■ Orange fait évoluer le Programme Changer de Mobile (abandon du système par points par un système de date optimale) ■ lancement d'une application de communication mobile gratuite *Libon* tout en un : appels en haute définition, tchat, messagerie personnalisée ■ Orange est le premier opérateur à proposer une offre de location de tablettes pour le marché professionnel ■ l'Arcep place Orange au 1er rang des réseaux mobiles 2G-3G en France métropolitaine pour la qualité des services voix et de données.
Décembre 2012	■ Orange lance l'option *Family Wall premium* pour les abonnés *Open,* permettant l'accès à un réseau social privé, sécurisé, et sans publicité, pour les familles.

Perspectives

Après une année 2012 marquée par un renforcement de la concurrence dans un environnement macroéconomique difficile, 2013 sera caractérisée par une accélération du déploiement des réseaux de fibre optique et 4G.

Avec l'arrivée début 2012 d'un quatrième opérateur mobile dans un marché où le taux de pénétration était déjà supérieur à 100 %, les marges de la plupart des opérateurs se sont réduites et ce mouvement devrait se poursuivre en 2013. Dans ce contexte, Orange s'attachera à la fois à maîtriser ses coûts grâce à son programme *Chrysalide* et à son partenariat avec Deutsche Telekom, mais aussi à améliorer la qualité et l'expérience client, et à monétiser son réseau à travers des offres très haut débit mobiles et fixes ainsi qu'à travers des accords de *wholesale*.

Orange va ainsi :

- prolonger la segmentation de ses offres afin de mieux répondre aux attentes de ses clients tout en s'adaptant à l'environnement concurrentiel ;
- renforcer ses actions de fidélisation ;
- maintenir ses actions d'innovation techniques avec l'arrivée de sa nouvelle *Livebox Play* qui permettra d'enrichir considérablement l'expérience de télévision ;
- continuer à fournir les dernières évolutions technologiques à ses clients, à travers ses applications exclusives comme *Le Cloud, Libon,* ou les possibilités offertes par la technologie NFC *(Near Field communication)* ou RCS *(Rich Communication suite)* ;
- enrichir ses offres de contenus grâce à des partenariats avec des éditeurs, comme cela a déjà été fait avec Deezer, Dailymotion ou plus récemment Facebook.

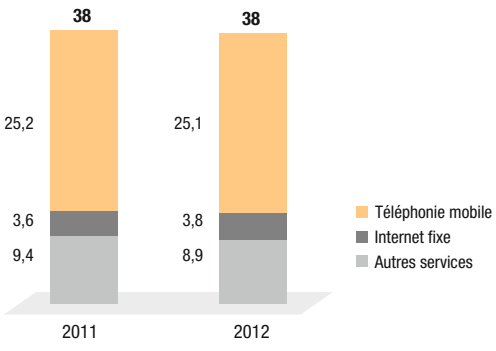
6.3.2 Pologne

6.3.2.1 Le marché des services télécom

	2012	2011	2010
Population (en millions)	38,5	38,5	38,5
Ménages (en millions)	13,7	13,5	13,4
Croissance du PIB (%)	+ 2,0 %	+ 4,3 %	+ 3,9 %
PIB par habitant (en US dollars PPA)	NA	20 137	18 981
Evolution de la consommation par ménage (%)	+ 0,5 %	+ 2,5 %	+ 3,2 %

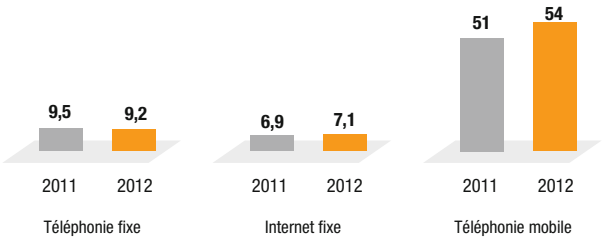
Source : estimation Orange Polska

› REVENUS DES SERVICES TELECOM (EN MILLIARDS DE ZLOTYS)



Source : estimation Orange Polska

› NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



Source : estimation Orange Polska

L'économie polonaise a vu sa croissance se ralentir en 2012 sur fond de baisse de la consommation, des investissements, et des exportations. Par ailleurs, le fléchissement de la demande intérieure conjugué à des hausses des prix alimentaires modérées, et un recul du prix du pétrole ont influencé le taux d'inflation qui a reculé à 3,7 % en 2012 (contre 4,3 % en 2011). La dégradation des secteurs du bâtiment et de la production a pesé sur le marché de l'emploi, ce qui, à son tour, a pénalisé la consommation des ménages. Le taux de chômage a augmenté à 13,4 % en 2012.

La valeur du marché des services de télécommunications polonais a baissé de 0,6 % en 2012 contre une diminution de 0,5 % en 2011 (source : estimation Orange Polska). Ce repli s'explique principalement par une réduction des coûts de terminaison d'appel mobile, l'introduction d'une réglementation du prix des SMS, et la baisse des tarifs d'itinérance *(roaming)*. Le marché a également été négativement affecté par le lancement d'offres avec SMS, MMS et appels voix mobiles illimitées à destination de tous les réseaux. Enfin, la tendance sur le segment de la téléphonie fixe est restée baissière.

Le marché de la téléphonie fixe

Le taux de pénétration des lignes fixes a continué à décroître en 2012 et se situait à 23,7 % de la population à la fin décembre 2012 (contre 24,6 % à la fin décembre 2011) (source : estimation Orange Polska). La croissance du taux de pénétration et le succès des terminaux mobiles ont attiré la clientèle fixe qui a continué de migrer vers les offres mobiles. Tout au long de l'année 2012, les opérateurs de télévision câblée ont continué à élargir leur gamme de services de voix fixe et d'accès à internet. Le nombre de lignes d'abonnements vendus en gros a progressé jusqu'en juin 2012 avant de diminuer régulièrement au second semestre. Parallèlement, le volume des services basés sur le dégroupage de la boucle locale s'est stabilisé en 2012.

Le marché d'internet sur le réseau fixe

	2012	2011	2010
Revenus haut débit (en millions de zlotys)	3 796	3 621	3 452
Nombre d'abonnements haut débit (en millions)	7,1	6,9	6,5
ARPU (en zlotys par mois)	45,2	45,1	45,4

Source : estimation Orange Polska

En 2012, le nombre des lignes fixes à haut débit en Pologne avait augmenté de 3,6 % par rapport à 2011 (source : Orange Polska), ce qui marque un ralentissement significatif par rapport à la croissance de 5,8 % observée en 2011 et de 7 % en 2010.

Cependant, le marché du haut débit a augmenté en valeur d'environ 6,0 % en 2012 contre 4,4 % en 2011.

Le marché de la téléphonie mobile

	2012	2011	2010
Revenus (en millions de zlotys)	25 076,7	25 161,6	24 838,4
Nombre de clients (en millions)	54,3	50,7	47,5
ARPU total (en zlotys par mois)	39,8	42,8	44,8

Source : estimation Orange Polska

Le marché de la téléphonie mobile est en phase de saturation. Le nombre d'utilisateurs mobiles a augmenté en 2012 de 7 % et atteint 54 millions à la fin décembre 2012, soit un taux de pénétration mobile dans la population de 141 % (contre 131,5 % à fin 2011).

6.3.2.2 L'environnement concurrentiel

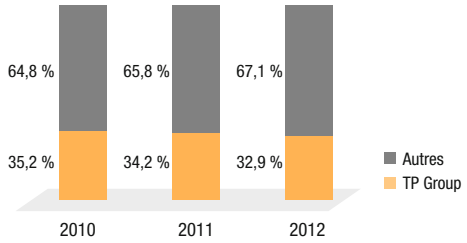
Téléphonie fixe et internet

› **REPARTITION DES LIGNES FIXES**

	2012 (meilleure estimation)	2011	2010
Total des lignes fixes (en millions)	**9,2**	**9,5**	**10,2**
dont lignes facturées au détail	7,4	7,9	8,7
dont lignes facturées en gros	1,7	1,6	1,4

Source : estimation Orange Polska

› PART DU MARCHE DE L'INTERNET A HAUT DEBIT



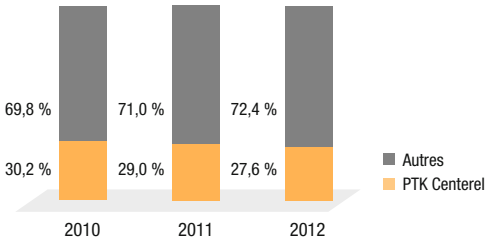
Source : estimation Orange Polska

Sur le marché du haut débit, Orange Polska est toujours soumis à une forte pression concurrentielle des opérateurs de télévision par câble dont la part de marché totale est en progression constante. Elle était estimée à 31 % en termes de volumes à fin décembre 2012 et à 29 % en valeur (source : estimation Orange Polska). Les offres commerciales de ces derniers sont soutenues par leurs investissements dans les infrastructures pour déployer la norme DOCSiS 3.0 et développer l'accès par fibre. Le renforcement progressif de la position des opérateurs de câble sur le marché est dû au succès de leurs offres groupées qui peuvent être proposées grâce à leur forte position sur le marché de la télévision. Par ailleurs, ces opérateurs sont en mesure d'accroître les débits proposés, ce qui élève le débit moyen disponible sur le marché ainsi que les attentes des consommateurs à cet égard. Les opérateurs de télévision par câble étendent également leurs offres au segment de clientèle des artisans/commerçants et des PME.

Les opérateurs alternatifs, notamment Netia, continuent de recourir à l'achat en gros d'accès *bitstream* et de dégroupage. Toutefois, le volume total des lignes basées sur un accès *bitstream* a reculé de 36 000 en 2012 et l'on comptait 185 000 lignes dégroupées fin 2012 contre 186 000 un an plus tôt.

Téléphonie mobile

› PART DE MARCHE DE LA TELEPHONIE MOBILE



Source : estimation Orange Polska

La Pologne possède quatre principaux opérateurs de téléphonie mobile : Orange Polska, T-mobile (PTC entièrement détenu par Deutsche Telekom), Polkomtel (racheté en 2011 par Spartan Capital Holdings, détenu par l'homme d'affaires polonais Zygmunt Solorz-Zak, et qui opère sous la marque Plus) et P4 (détenue par deux fonds d'investissement, Tollerton Investments Ltd et Iceland, et qui opère sous la marque Play).

La part de marché des trois principaux opérateurs a globalement baissé en 2012 de 1,8 point au profit de PLAY. L'estimation de la part de marché de PTK Centertel a baissé, quoique plus faiblement, de 1,4 point pour s'établir à 27,6 %, tandis que sa part de marché en valeur s'établissait à 29,8 %, en retrait de 1 point par rapport à 2011.

Toutefois, en raison de différences de méthodologie croissantes entre les opérateurs dans le décompte des cartes SIM, il est de plus en plus difficile de comparer les données présentées par ces différents opérateurs.

6.3.2.3 Activités d'Orange Polska

› INDICATEURS FINANCIERS

(en millions de zlotys) (1)	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires	**14 147**	**14 922**	**15 715**
Fixe et internet	7 836	8 282	9 028
Mobile	7 478	7 706	7 711
EBITDA	4 845	5 928	4 711
En % du chiffre d'affaires	34,2 %	39,7 %	30,0 %
Capex	2 335	2 606	2 716
En % du chiffre d'affaires	16,5 %	17,5 %	17 %

Source : Orange Polska
(1) 1 zloty = 0,239 euros

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

(en millions de zlotys)	2012	2011	2010
EBITDA fixe et internet	2 743	3 629	2 451
EBITDA mobile	2 102	2 299	2 260
CAPEX fixe et internet	1 580	1 991	2 007
CAPEX mobile	755	615	709

Source : Orange Polska

Les activités de téléphonie fixe et internet

› PRINCIPAUX INDICATEURS

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en millions de zlotys)	**7 836**	**8 282**	**9 028**
Nombre de lignes téléphoniques (cuivre et FTTH - en millions)(1)	**6,2**	**7,1**	**7,7**
dont lignes grand public	4,6	5,6	6,3
dont lignes vendues en gros	1,6	1,5	1,4
Nombre de clients internet (en millions)	**2,3**	**2,3**	**2,3**
dont bas débit	0,0	0,0	0,0
dont haut débit	2,3	2,3	2,3
Abonnés aux services Voix sur IP	0,4	0,2	0,1
Abonnés aux offres TV ADSL ou satellite	0,7	0,6	0,5
ARPU (en zlotys par mois)			
Lignes téléphoniques fixes	46,3	47,8	49,7
Internet haut débit(2)	57,8	57,1	59,7

Source : Orange Polska
(1) N'inclut pas la boucle locale sans fil, la partie fixe de PTK, et la VoIP.
(2) N'inclut pas les accès BSA et CDMA vendus par PTK.

Le groupe France Télécom-Orange est présent en Pologne à travers la société Telekomunikacja Polska S.A. (TPSA) côtée à la bourse de Varsovie, ci-après désignée Orange Polska, dont il détient 50,67 % du capital.

Le nombre total de lignes (RTC et RNIS) exploitées par Orange Polska a diminué de 880 000 en 2012, soit une baisse de 12,5 % par rapport à 2011, essentiellement en raison de la pression concurrentielle continue et de l'effet de substitution fixe-mobile. Orange Polska a continué d'offrir des services de VoIP comme abonnement principal couplé avec des services de télévision et d'accès haut débit. En conséquence, on a constaté en 2012 une augmentation nette de 265 000 clients utilisant la VoIP comme ligne principale de téléphonie fixe, leur nombre total ayant atteint 336 000 à fin 2012.

Vers la fin du 3e trimestre de 2012, Orange Polska a lancé une nouvelle offre de plans tarifaires destinés aux clients résidentiels. Celle-ci repose sur deux plans tarifaires illimités (permettant en option des appels illimités sans supplément, soit 24 h/24, soit le soir et le week-end) pour les appels à destination des réseaux fixes nationaux et internationaux.

Hormis les offres destinées aux clients utilisant uniquement des services de téléphonie vocale, Orange Polska a poursuivi ses actions destinées à fidéliser ses clients qui utilisent en plus d'autres services. Parmi ces offres figurent *FunPack HD* (haut débit, TV et voix) qui comprend des appels illimités vers les téléphones fixes en Pologne, dans les pays de l'Union européenne, aux Etats-Unis et au Canada, et l'offre *Neostrada* avec appels illimités vers les téléphones fixes en Pologne.

Accès haut débit

Malgré la forte concurrence en provenance principalement des câblo-opérateurs et la pression concurrentielle des offres de haut débit mobile, Orange Polska a maintenu le nombre de ses lignes de détail haut débit en 2012 (incluant les accès CDMA et BSA de PTK Centertel). Dans le même temps, l'ARPU des lignes de détail haut débit a augmenté entre 2011 et 2012 pour passer de 53,4 à 56,1 zlotys. Cette progression est principalement attribuable à la promotion des offres groupées.

En 2012, Orange Polska a développé la promotion d'offres groupées associant le haut débit et la TV numérique, proposées à la fois sur technologies TV sur IP et DTH (TV numérique par satellite) telles que les offres *Neostrada* et *Neostrada avec TV, FunPack* et *forfaits 'n' Television* proposés par TVN, l'un des premiers groupes de médias polonais.

L'introduction de l'offre convergente *Orange Open* a représenté une évolution majeure du portefeuille d'offre haut débit d'Orange Polska qui est allée de pair avec la mise en place de la nouvelle politique de marque. Cette offre propose une remise sur l'abonnement mensuel si un client utilise *FunPack HD* de Orange Polska avec le service voix mobile et/ou haut débit de PTK Centertel. Dans ce cas, l'abonnement mensuel cumulé est réduit de 15 zlotys pour une souscription à *FunPack HD* plus un service Orange, ou de 30 zlotys pour une souscription à *FunPack HD* plus deux services Orange.

En 2012, Orange Polska a poursuivi le développement de son portefeuille de services de télévision, notamment en collaboration avec la plateforme 'n'. Les services de télévision ont changé d'appellation à l'occasion de la nouvelle politique de marque. Ces services sont actuellement fournis sous la marque Orange TV.

Activités de téléphonie mobile

› PRINCIPAUX INDICATEURS

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en millions de zlotys)	**7 478**	**7 706**	**7 711**
Nombre de clients (hors MVNO - en millions)	**14,9**	**14,7**	**14,3**
dont forfaits	6,9	7,0	7,0
dont offres prépayées	8,0	7,7	7,4
dont haut débit (3G)	8,2	8,0	7,4
dont haut débit uniquement (clé 3G)	1,0	0,7	0,5
Nombre de clients MVNO	**0,1**	**0,1**	**0,1**
ARPU (en zlotys par mois)	**38,3**	**40,3**	**42,5**
ARPU Abonnements	62,2	64,6	66,9
ARPU Prépayés	17,0	17,9	19,6
ARPU Voix	27,7	30,1	31,5
ARPU Data	10,6	10,2	11,0
Total ARPU (en minutes par mois)	**163,2**	**161,7**	**159,0**
Taux de résiliation (%)	41 %	40 %	38 %

Source : Orange Polska

Orange Polska comptait au total 14,9 millions de clients à la fin de 2012, soit une hausse de 1,6 %, après avoir enregistré une hausse de 2,3 % en 2011. Le nombre des abonnements a reculé de 0,9 % et le ratio des abonnements sur le total des clients a diminué de 1,2 point, à 46,4 % à fin 2012. Ce taux de croissance peut être considéré comme satisfaisant, compte tenu de la forte activité des nouveaux acteurs du marché, dont principalement P4 (Play), qui bénéficient d'une importante asymétrie des coûts de terminaison mobiles.

Le revenu mixte moyen par client (ARPU) se situait à 38,3 zlotys en 2012, soit un recul de 5,2 % par rapport à 2011. La baisse de l'ARPU est principalement le résultat de la réduction réglementaire des coûts de terminaison mobiles et SMS, qui s'ajoute à la pression baissière du marché sur le prix des appels vocaux.

Les évolutions les plus importantes sur le marché mobile grand public en 2012 concernent comme sur le fixe l'offre de convergence *Orange Open* qui conjugue ligne mobile et ligne fixe, ainsi que le lancement d'une offre voix illimitée, *Orange No Limit,* en réponse aux offres similaires lancées par les autres opérateurs.

Au sein du portefeuille des offres pour clients professionnels, le fait marquant a été le lancement de la promotion *Business Without Limits,* qui propose les appels voix, les SMS et les MMS illimités vers l'ensemble des réseaux mobiles domestiques, ainsi que les appels illimités vers tous les réseaux fixes domestiques.

Services de données mobiles

En 2012, Orange Polska a poursuivi les ventes de services dans le haut débit mobile dans le cadre de ses offres *Orange Free* (avec modem) et *Orange Free Set* (avec netbooks, tablettes ou ordinateurs portables), cette dernière s'arrogeant 50 % des ventes.

Un nouveau plan tarifaire attractif a été lancé en 2012, baptisé *Smart Plan,* qui offre un gros volume de transfert de données compris dans l'abonnement en plus de minutes de communication et de SMS. Par ailleurs, une nouvelle formule de tarification des transferts de données a été introduite dans les nouveaux abonnements afin de protéger les clients contre toutes charges excessives liées à l'utilisation d'internet via leur *smartphone*.

Offres d'Orange Polska

Les principales offres (à la date de ce document) sont les suivantes :

› OFFRES D'ACCES INTERNET ET DE TELEPHONIE FIXE

Type	Nom/Prix par mois	Description
Services voix fixe	Plan doMowy 60 TP : abonnement mensuel de 50 zlotys	Plan de téléphonie fixe avec package d'appels LC et DLD : 60 mn (24h) ou 120 hors heures de pointe
	Plan doMowy 300 TP : abonnement mensuel de 70 zlotys	Plan de téléphonie fixe avec package d'appels LC et DLD : 300 mn (24h) ou 600 hors heures de pointe
	Plan doMowy 1 200 TP : abonnement mensuel de 90 zlotys	Plan de téléphonie fixe avec package d'appels LC et DLD : 1 200 mn (24h) ou illimité hors heures de pointe
	Offres de fidélisation en téléphonie fixe	Sélection de promotions offrant différentes primes (remises, packages d'appels gratuits, terminaux à prix réduits, etc.) en échange d'un contrat de fidélisation sur 12 à 36 mois
Internet haut débit fixe	Nowa Moc Internetu : de 49 à 109 zlotys/mois	Offre haut débit avec quatre options de débit : 10 Mbit, 20 Mbit, 40 Mbit et 80 Mbit
	Nowa Moc Internetu assorti d'une tablette à 1 zloty : de 59,9 à 113,25 zlotys/mois	Les clients peuvent acheter une tablette moyennant 1 zloty, tout en souscrivant l'offre *Neostrada*. Forfaits de 24 mois uniquement
Forfait haut débit fixe et voix fixe	Neostrada et Neostrada fibre et appels nationaux : de 89,01 à 149,9 zlotys/mois	Promotion pour service internet et Neofon basé sur le nouveau plan voix (pl@n krajowy Neofon) disponible avec les options de débit suivantes : 10 Mbit, 20 Mbit, 40 Mbit et 80 Mbit
Forfait haut débit fixe et TV	Moc Internetu i Telewizja : de 65,01 à 129,9 zlotys/mois	Offre haut débit avec quatre options de débit : 10 Mbits, 20 Mbits, 40 Mbits et 80 Mbits, promotion dédiée pour internet avec service TV
Forfait haut débit fixe, TV et VoIP	FunPack na świat od nowa/ FunPack i rozmowy na świat : de 74,99 à 104,99 zlotys par mois en rétention et de 99,9 à 149,9 zlotys en conquête	Forfait de service TV, haut débit et voix *(FunPack)*. Promotion basée sur le nouveau plan voix (pl@n international VoIP)
	Moc Internetu w Funpacku : de 79 à 159,90 zlotys/mois	Offre haut débit avec quatre options de débit : 10 Mbits, 20 Mbits, 40 Mbits et 80 Mbits, promotion dédiée pour service Funpack (pour clients avec POTS)
	Nowa Moc Internetu w Fupacku : de 104 à 159,9 zlotys/mois	Offre haut débit avec quatre options de débit : 10 Mbits, 20 Mbits, 40 Mbits et 80 Mbits, promotion dédiée pour service neostrada (pour clients sans POTS, location de ligne incluse dans l'abonnement)
	Nowa Moc Internetu w Fupacku avec une tablette à 1 zloty : de 113,98 à 164,99 zlotys/mois	Les clients peuvent acheter une tablette moyennant 1 zloty, lors de la souscription d'une offre *FunPack.* Engagement de 24 mois uniquement
	Nowa Moc Internetu w Fupacku z telewizorem za 1 zł : de 179 à 239 zlotys/mois	Les clients peuvent acheter un téléviseur pour 1 zloty, lors de la souscription de l'offre *Funpack.* Engagement de 24 mois uniquement
Services fixes Orange	Orange Stacjonarny : 35 zlotys, 49 zlotys ou 85 zlotys/mois	Offre fixe Orange basée sur la vente en gros d'abonnements. Le nombre de minutes dans un package d'appels dépend de la durée du contrat et de l'abonnement mensuel (75 à 3 000 minutes). Contrats d'une durée de 24 et 36 mois. Package d'appels supplémentaires pour les clients d'Orange mobile
	Orange Strefa, nouvelle formule : de 20 à 44 zlotys/mois	Offre "Fixe" GSM (ne fonctionnant que dans une zone proche du foyer) avec des contrats de 12 et 24 mois. Package d'appels supplémentaires pour clients d'Orange mobile
Internet haut débit Orange	Orange Freedom Pro : 49 zlotys/mois	Haut débit Orange avec la technologie CDMA, débit maximal de 1 Mbit/s, transfert limité à 3 GB/s par mois. Contrats de 12, 24 et 36 mois (déterminant le prix du modem). Offre ciblée sur les clients hors de portée d'un accès haut débit fixe

› OFFRES DE TELEPHONIE MOBILE

Type	Nom/Prix	Description
Abonnement et Mix avec terminaux	Engagements Panthère : de 49,90 à 159,90 zlotys/mois	Disponible uniquement en option abonnement ; offre de 200 minutes aux appels illimités et SMS illimités, tous réseaux ; également inclus 2,5 Gb de données
	Engagements Dauphin : de 29,90 à 109,90 zlotys/mois	Disponible uniquement en option abonnement ; forfaits de 120 à 700 minutes inclus, pour 109,9 zlotys par mois si offres avec appels illimités on-net et tous réseaux
	Engagements Pélican : de 29,90 à 59,90 zlotys/mois	Offres Mix uniquement disponibles ; forfaits de 200 SMS à SMS illimités on-net et tous réseaux, accès libre aux réseaux sociaux
Abonnement et Mix SIM uniquement	Orange S.A.ns limites : ■ En rétention : 39,90 zlotys/mois ou 79,90 zlotys par mois ■ En conquête : 44,43 zlotys par mois ou 88,88 zlotys/mois	Disponible uniquement en option abonnement : ■ Offres avec l'engagement le plus court : 350 minutes tous réseaux et appels illimités on-net ■ Offres avec l'engagement le plus long : appels illimités et SMS tous réseaux
Haut débit mobile	Engagements Orange Free de 19 à 159 zlotys/mois	Jusqu'à 38 GB de données ; disponible avec clé 3G ou routeur Wifi financé
	Orange Free Set de 59,90 à 189,90 zlotys/mois	Jusqu'à 25 GB de données ; disponible avec tablettes, notebooks et ordinateurs portables financés
Offres groupées	Orange Open	Remise de 30 zlotys sur abonnements mensuels pour les clients possédant des offres mobiles et fixes chez Orange
Prépayé	Orange GO	■ Plan de tarifs dégressifs avec une remise sur le tarif à la minute qui augmente en fonction de la valeur majorée ■ Option hors réseau 29 cts zl disponible à chaque majoration de 50 zł
	Orange POP	■ Tarif fixe tous réseaux 29 cts zl par minute et all-net 20 cts zl par SMS ■ Option de réduction supplémentaire des coûts : package voix/SMS et MMS essentiellement
	Orange Free	■ Plan de tarifs de données ■ 0,01 zł par tranche de 100 Ko ■ 0,29 zł par minute tous réseaux ■ 0,20 zł par SMS tous réseaux ■ Primes de données pour les majorations en fonction de la valeur de la majoration
	Orange One	■ Deux profils avec primes différentes après majorations (125 – 1 000 minutes intra-net ou SMS) ■ 0,29 zł par minute tous réseaux ■ 0,15 zł par minute tous réseaux
	Zetafon	■ Toute offre prépayée réunissant les caractéristiques ci-dessus est disponible dans un modèle spécial baptisé Zetafon, avec un contrat de 24, 30 ou 36 mois en échange d'un terminal financé

Distribution

Afin d'offrir à ses clients particuliers et professionnels un excellent service de ventes et d'après-vente, Orange Polska opère à travers différents canaux de distribution adaptés à ses différentes catégories de clients et organisés en B2B, B2C, SOHO, et ventes prépayées.

Les ventes B2B (clients professionnels et entreprises) sont réalisées à travers différentes catégories de conseillers et de vendeurs. Ce réseau de distribution fournit des services de vente et d'assistance aux clients professionnels pour les produits mobiles, les abonnements internet mobiles et fixes, la téléphonie fixe, les services à valeur ajoutée ainsi que les solutions de télécommunication sur mesure.

Le réseau des ventes B2C et SOHO est constitué de canaux de distribution passifs et actifs. La distribution passive auprès des particuliers et des artisans/commerçants s'effectue dans les boutiques à l'enseigne Orange qui représentent environ 960 points de ventes détenus en propre et sous concession.

Le réseau de distribution actif est composé de conseillers de vente qui opèrent à partir de centres de vente directe répartis dans toute la Pologne. Les ventes à distance fonctionnent via deux canaux différents, les centres d'appels et le web. Tous ces canaux de distribution offrent un large éventail de services mobiles, d'abonnements internet mobiles et fixes, de forfaits de télévision, de services à valeur ajoutée, et de voix fixe.

Les ventes prépayées qui concernent des services mobiles classiques, passent par un réseau complet de points de vente à l'enseigne Orange et via des distributeurs (magasins de proximité, kiosques, stations-service). Les kits de base prépayés d'Orange sont ainsi largement diffusés dans quelque 55 000 points de vente. Les recharges prépayées Orange *(Top up)* sont disponibles dans 119 000 points de distribution en Pologne. Il est par ailleurs possible d'acheter des recharges prépayées en ligne, auprès de distributeurs automatiques, de répondeurs vocaux interactifs, et d'autres canaux de distribution innovants.

Le réseau

Réseau fixe

› DEGROUPAGE

(en milliers)	2012	2011	2010
Nombre total de lignes fixes	**6 160**	**7 039**	**7 671**
Dégroupage total	185	186	130,0
Dégroupage partiel	54	55	40,4
Bitstream	487	523	527

Source : Orange Polska

En 2012, Orange Polska a poursuivi l'amélioration de l'infrastructure de ses réseaux de données. Ces travaux concernent notamment l'installation des équipements du réseau optique (multiplexeur optique d'insertion-extraction reconfigurable ou ROADM), l'augmentation des capacités de son cœur de réseau IP et du débit de son réseau d'agrégation de données, ainsi que l'augmentation de la capacité et de la couverture géographique des équipements d'accès aux DSLAM. Les investissements consacrés aux cœurs de réseaux *(backbone)*, aux réseaux d'agrégation, et aux réseaux d'accès, se sont poursuivis conformément au protocole d'accord conclu avec le régulateur UKE. Orange Polska a poursuivi le développement d'une nouvelle génération de commutateurs pour l'accès ADSL, compatibles avec la technologie VDSL2 qui permet des débits d'accès allant jusqu'à 80 Mbit/s. En conséquence, plus de 2,5 millions de foyers étaient couverts par le service VDSL à la fin de 2012.

Dans le cadre du développement de l'infrastructure du réseau IP, Orange Polska a installé une nouvelle génération de routeurs avec des capacités de commutation de plus de 1 Tbit/s en 2012. La capacité de transfert du réseau IP a ainsi augmenté de plus de 22 % pour atteindre 385 Gbit/s. Pour garantir la meilleure qualité du trafic IP généré par les utilisateurs de son réseau, Orange Polska a augmenté la capacité totale de ses liens internet mondiaux de 33 % à 340 Gbit/s.

En outre, l'infrastructure des réseaux d'agrégation multiservices, qui permet d'étendre la couverture des services basés sur Ethernet, a été fortement développée. Elle permettra la connexion des stations de base du réseau mobile d'une capacité pouvant aller jusqu'à 1 Gbit/s voire, à l'avenir, 10 Gbit/s. Trente nouveaux nœuds de ce réseau ont été ajoutés en 2012 et le nombre total de stations de bases mobiles connectées par l'intermédiaire de ces nœuds a atteint 277.

Réseau mobile

Couverture	2012	2011	2010
GSM Voix/Edge	99,8 %	99,6 %	99,6 %
HSDPA/HSDPA	69,0 %	62,4 %	58,5 %

Source : Orange Polska

En 2012, PTK Centertel a poursuivi le développement des capacités de son cœur de réseau. La procédure d'installation des infrastructures de cœur de réseau de nouvelle génération entièrement basées sur la technologie IP est entrée dans sa phase finale. En conséquence, les contrôleurs de station de base (BSC et RNC) ont été progressivement migrés vers le nouveau réseau R4 qui, à la fin de 2012, traitait plus de 100 % des utilisateurs du réseau GSM et UMTS/HSPA.

PTK Centertel a également étendu la couverture de ses services UMTS/HSPA et accru la capacité de son réseau GSM, tout en continuant à investir dans le réseau CDMA. Fin décembre 2012, le réseau UMTS/HSPA couvrait 69 % de la population de la Pologne. Par ailleurs, la société a poursuivi la mise en œuvre d'une nouvelle technologie HSPA DC pour les données mobiles, qui couvrait plus de 69 % de la population du pays à la fin décembre 2012.

Dans le cadre d'une consolidation de réseau développée conjointement avec T-Mobile, les premières grappes du réseau commun d'accès radio ont été lancées.

Faits marquants

Janvier	**Règlement définitif de la procédure DPTG** Le 12 janvier 2012, Orange Polska a signé un accord concernant le litige avec DPTG, dans l'intérêt de la Société et de ses actionnaires. Ce compromis met fin à un différend existant depuis 2001 concernant un contrat signé en 1991. Orange Polska a versé à DPTG un total de 550 millions d'euros et DPTG a retiré toutes ses demandes relatives à ce différend, y compris celles concernant 396 millions d'euros accordés par le tribunal arbitral de Vienne pour la phase 1 du litige et celle concernant 320 millions d'euros demandés au tribunal arbitral pour la phase 2, ainsi que tou(te)s les autres créances, dommages ou frais relatifs aux actions en justice intentées par les parties.
Mars	**Services fixes à l'enseigne Orange** Le 29 mars 2012, Orange Polska a décidé d'utiliser la marque Orange pour l'identification de tous les produits proposés par TP S.A., traduisant le fait que le marché des télécommunications évolue vers une convergence entre services fixes et mobiles et qu'il tend à se concentrer autour d'une seule et même marque puissante. Orange Polska prévoit que l'extension de la marque Orange à sa gamme de produits de téléphonie fixe aura un impact positif sur son chiffre d'affaires et sur sa rentabilité et qu'elle contribuera à accroître la satisfaction client et à freiner les résiliations sur ce segment. Le changement de marque aidera également à moderniser l'image de la Société, Orange véhiculant une image plus conviviale, plus moderne, et davantage digne de confiance. Par ailleurs, suite à cette nouvelle politique de marque, TP S.A. aura accès à un plus grand nombre de solutions innovantes du groupe France Télécom-Orange, au bénéfice de ses clients.
Mars/Avril	**Lancement par tous les opérateurs d'offres voix mobile et SMS illimités** Des offres avec voix mobile et SMS illimités ont été lancées par tous les opérateurs mobiles au cours des deux premiers trimestres de 2012. Elles ont considérablement affecté les niveaux de l'ARPU sur le marché mobile polonais, notamment au niveau du segment Entreprises. Pour un abonnement mensuel de 65 zlotys en version SIM, les clients peuvent désormais passer des appels illimités sur le réseau (on net) et hors réseau de leur opérateur (off net). Orange Polska a été confronté à une rapide migration de ses clients vers de tels plans tarifaires illimités, essentiellement sur le segment Entreprises. En conséquence, le revenu moyen par client (ARPU) du segment professionnel a considérablement diminué en 2012.
Octobre	**Mise à jour des perspectives et orientations pour 2012, achèvement du programme de rachat d'actions** Orange Polska a réajusté ses perspectives et ses orientations pour l'exercice 2012 afin de tenir compte de la détérioration de l'environnement dans lequel la société exerce ses activités. Elle a réaffirmé sa confiance dans ses perspectives de long terme. En outre, la Direction a proposé d'affecter le montant en suspens du programme de rachat d'actions (400 millions de zlotys) à l'acquisition de nouvelles fréquences.

Perspectives 2013

Sur la base des informations disponibles en début d'année 2013, Orange Polska prévoit un net recul de ses revenus en raison de la baisse des tarifs de terminaison d'appel et de l'impact de la guerre des prix sur le marché de la téléphonie mobile. Parallèlement, Orange Polska va fortement renforcer ses mesures de réduction de coûts afin d'alléger son organisation et de la rendre plus flexible.

Pour s'adapter à un environnement difficile, le Groupe va adopter une approche très rigoureuse de l'allocation de son capital. Compte-tenu des investissements réalisés par le passé, Orange Polska a pour objectif de limiter ses dépenses d'investissement à moins de 2 millions de zlotys en 2013, puis de réduire ces dépenses à environ 12 % à 13 % de son chiffre d'affaires à l'avenir. Le Groupe prévoit de consacrer des fonds à l'achat de nouvelles fréquences, qui est un élément essentiel à son développement futur.

Plan d'action à moyen terme 2013-2015

La détérioration des perspectives macroéconomiques de la Pologne modifie le comportement des consommateurs et limite les possibilités de génération de trésorerie. Les perspectives du marché polonais des télécommunications se sont elles aussi fortement détériorées. Le marché de la téléphonie mobile est marqué par une intense concurrence sur les prix basée sur des offres illimitées sur le segment des abonnements. Sa valeur sera affectée par des phénomènes similaires en 2013 et par la forte réduction des tarifs de terminaison d'appel mobile.

Orange Polska a annoncé le 12 février 2013 sa stratégie à moyen terme qui vise à renforcer son positionnement sur le marché une fois que la croissance aura été relancée grâce à une meilleure offre, une meilleure force de vente, et une organisation allégée et plus flexible :

- Orange Polska proposera à ses clients une gamme complète de solutions convergentes répondant à l'ensemble de leurs besoins de télécommunication. Elle prévoit de proposer des solutions convergentes à environ 50 % de ses clients abonnés, contre environ 1 % aujourd'hui. Ces services seront proposés par le biais d'un réseau de ventes et de distribution moderne qui traiteront les clients de manière unifiée quels que soient les canaux. Orange fournira ces solutions par le biais d'un réseau de télécommunication unifié largement disponible qui donnera aux clients une excellente expérience de connectivité. Grâce à cette approche, Orange Polska prévoit de maintenir sa position de leader sur tous les marchés de son cœur de métier et devenir l'opérateur le plus fréquemment recommandé par les clients en Pologne ;
- Orange Polska reverra l'allocation de ses ressources afin d'alléger son organisation, et de la rendre plus flexible et mieux adaptée à son environnement difficile. Elle accélérera son programme d'optimisation de ses coûts et renforcera sa productivité. Parallèlement, elle reverra ses options d'externalisation de différentes activités et cédera ses actifs non stratégiques afin d'améliorer son efficacité. Orange Polska consacrera beaucoup moins de ressources à des dépenses d'investissement standard afin de préserver ses fonds pour des opportunités liées à l'acquisition de fréquences du spectre 4G, tout en préservant un bilan sain.

6.3.3 Espagne

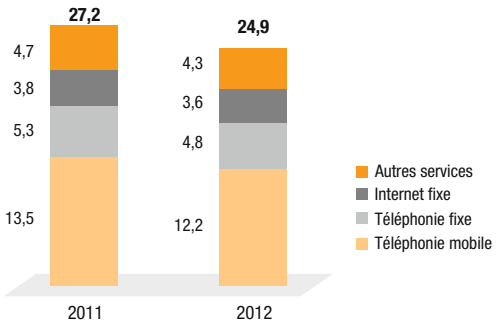
6.3.3.1 Le marché des services télécom

› PRINCIPAUX INDICATEURS MACROECONOMIQUE

	2012	2011	2010
Population (en millions)	46,3	46,2	46,1
Ménages (en millions)	17,4	17,4	17,2
Croissance du PIB (%)	- 1,4 %	0,4 %	- 0,3 %
PIB par habitant (PPA, €)	22 884	23 054	22 766
Évolution de la consommation par ménage (%)	- 4,5 %	- 2,1 %	0,3 %

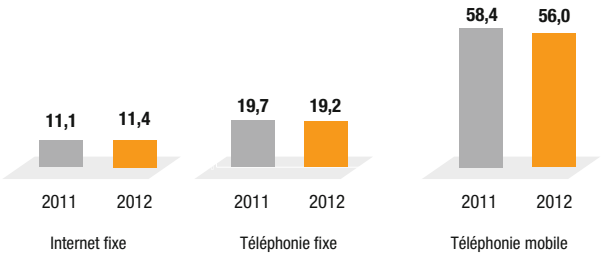
Source : FMI (WEO, octobre 2012), INE

Revenus des services télécom (en milliards d'euros)



Source : CMT

› NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



Source : CMT

L'année 2012 a été une fois de plus marquée par la crise économique. Selon les projections faites en cours d'année, le PIB était attendu en recul en 2012 de 1,4 % par rapport à l'année précédente, le taux de chômage en augmentation pour atteindre 26 % affichant des hauts niveaux historiques, tandis que la consommation des ménages déclinait de 4,5 %.

En conséquence de cette situation, le nombre de clients des services de télécommunication est en diminution, tandis que les entreprises et les ménages réduisent leur consommation de façon significative.

Sur le plan de la concurrence, les marchés de la téléphonie fixe et mobile ont continué d'être caractérisés par une concurrence intense sur les prix, marquée par les nouvelles offres mobiles avec voix illimitée, un volume plus important de trafic haut débit inclus dans les forfaits mobiles, et de nouvelles offres convergentes fixes et mobiles assorties de réductions de prix importantes.

Dans ce contexte d'évolution de l'économie et de la concurrence, les revenus du secteur des télécommunications ont baissé de 8,4 % contre - 4 % en 2011.

Le marché de la téléphonie fixe

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	**4 836**	**5 336**	**5 765**
dont accès RTC	2 373	2 562	2 749
dont communications RTC	2 345	2 628	2 834
Nombre de lignes (en millions)	**19,2**	**19,7**	**19,9**
accès RTC	18,2	18,8	18,9
accès VoIP	1,0	0,9	0,9
Trafic (en millions de minutes)	**62 843**	**64 636**	**65 762**
AUPU (en minutes par mois)	**287**	**287**	**290**

Source : CMT

Le nombre de lignes téléphoniques fixes a baissé de -2,3 % en 2012 et le chiffre d'affaires a accusé un repli de -9,4 % du fait de la poursuite de la migration des clients de la téléphonie fixe vers les forfaits voix et internet moins coûteux, et vers les offres d'abondance dans le mobile.

Le marché d'internet sur le réseau fixe

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	**3 603**	**3 765**	**3 888**
dont bas débit	2	4	5
dont haut débit	3 234	3 325	3 392
dont autres services internet	368	436	491
Nombre d'abonnés (en millions)	**11,4**	**11,1**	**10,6**
Bas débit	0,04	0,1	0,1
Haut débit	11,4	11,0	10,5
dont ADSL	8,9	8,7	8,4
dont Câble	2,1	2,1	2,0
ARPU (en euros par mois)	**26,3**	**28,3**	**30,6**
Nombre d'abonnés IPTV (en millions)	**0,8**	**0,9**	**0,9**
% de IPTV dans les accès ADSL	8,8 %	10,5 %	10,2 %

Source : CMT

Le nombre de clients internet a atteint 11,4 millions en 2012, en augmentation de 3,0 %, mais à un rythme plus lent que les années précédentes. Les revenus de l'internet fixe ont diminué de 4,3 % du fait de la baisse de 7,1 % du revenu moyen par client (ARPU), liée à des nouvelles offres de convergence fixe-mobile, avec une baisse significative des prix par rapport aux offres classiques, et aux promotions de longue durée.

L'ADSL est la principale technologie d'accès au haut débit fixe, avec 78,2 % des abonnements, suivi du câble (18,4 %) et de la fibre (FTTH) (0,4 %). Les services très haut débit décollent : en 2011, ONO a déployé sa solution VHBB pour le câble (DOCSIS 3.0) auprès de 7 millions de foyers et en 2012, Telefónica a accéléré son déploiement de la fibre chez l'abonné (FTTH) et atteint 2,2 millions de foyers.

Les offres combinées *dual play* (qui associent téléphone et services internet) restent la norme sur le marché espagnol, ainsi que les nouveaux forfaits convergents fixe-mobile. La télévision par l'ADSL reste en deçà des niveaux prévus et le taux de pénétration n'est plus que de 8,8 %.

Le marché de la téléphonie mobile

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	**12 235**	**13 463**	**14 015**
dont abonnements	10 387	11 448	11 777
dont prépayés	1 673	1 849	2 077
dont voix	5 558	7 926	9 265
dont messagerie (SMS, MMS)	707	1 132	1 249
dont accès *data*	2 766	2 456	1 963
Nombre de clients (en millions)	**56,0**	**58,4**	**56,7**
dont abonnements	37,9	37,7	36,2
dont prépayés	18,0	20,7	20,5
dont abonnés *data* uniquement	5,3	5,9	5,5
ARPU (en euro par mois)	**18,2**	**19,2**	**20,6**
ARPU abonnements	22,8	25,3	27,1
ARPU prépayés	7,7	7,4	8,4
ARPU data (excl. SMS, MMS)	4,1	3,5	2,9
Trafic (en millions)			
Minutes départ des mobiles	70 375	72 254	71 222
Nombre de SMS	5 977	8 300	8 763
AUPU (en minutes par mois)	**105**	**103**	**105**

Source : CMT

Le nombre d'abonnés a baissé de 4,2 % pour s'établir à 56,0 millions de clients. Les revenus totaux ont diminué de 9,1 %, principalement en raison du moindre usage des services de voix et de messagerie traditionnelles. Cette baisse n'a pas été totalement compensée par l'augmentation de 12,6 % des revenus des données.

L'ARPU total a diminué de 5,1 % en raison du déclin de l'usage de la voix, lié à l'optimisation des coûts par les utilisateurs, et de la baisse des prix par minute, attribuable à la pénétration croissante des offres d'abondance et à la concurrence par les prix. Le revenu moyen par abonné pour les données a augmenté de 17,6 %, soutenu par la pénétration du haut débit mobile (utilisation accrue des *smartphones* et des applications mobiles).

Le nombre d'abonnés a augmenté de 0,7 % pour s'établir à 37,9 millions, soit 67,8 % de la base totale des clients. Le nombre des clients en formule prépayée a baissé de 13,1 %, à 18,0 millions. Les offres d'abondance voix et données, ainsi que les offres à bas prix, deviennent la norme du marché.

6.3.3.2 L'environnement concurrentiel

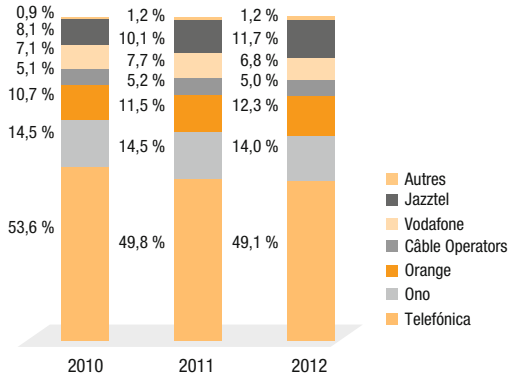
Téléphonie fixe et internet

› **REPARTITION DES LIGNES FIXES**

(en millions)	2012	2011	2010
Total des lignes fixes	**19,2**	**19,7**	**19,9**
dont lignes facturées au détail	12,9	13,2	13,2
dont lignes facturées en gros	6,3	6,4	6,7

Source : CMT

PART DU MARCHÉ INTERNET HAUT DÉBIT



Source : CMT

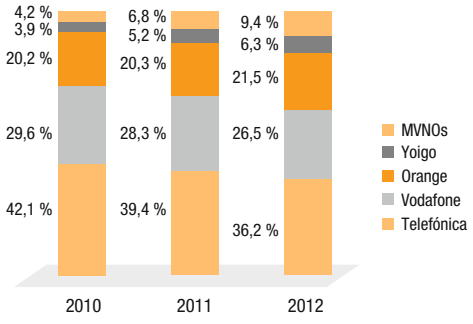
Le marché de l'internet est dominé par cinq principaux acteurs qui représentent plus de 90 % du marché, avec des parts de marché respectives de 49,1 % pour Telefonica, 14,0 % pour Ono, 12,3 % pour Orange, 11,7 % pour Jazztel et 6,8 % pour Vodafone.

En 2012, la part de marché de Jazztel a progressé de 1,5 points, celle d'Orange de 0,8 point, au détriment de Telefónica, Vodafone et ONO, dont les parts des marché ont respectivement perdu 0,8 point, 0,9 point, et 0,5 point.

Dans ce contexte, Telefónica et ONO ont lancé leurs nouveaux forfaits convergents fixe et mobile, en proposant des réductions significatives du prix par rapport à leurs offres fixes simples. Jazztel, Orange et Vodafone ont réagi en lançant également de nouvelles offres convergentes et en augmentant les remises en cas de ventes combinées.

Téléphonie mobile

PART DE MARCHÉ DES MOBILES



Source : CMT

Le marché est dominé par trois principaux opérateurs qui représentent 84,3 % du marché, avec des parts respectives de 36,2 % pour Telefónica, 26,5 % pour Vodafone et 21,5 % pour Orange. La part de marché de Yoigo (Telia Sonera) a été de 6,3 % et celle des MVNO, dont la clientèle se concentre essentiellement sur les segments à faible valeur, les clients prépayés, et les segments ethniques, de 9,4 %.

Le marché est resté dynamique en 2012 avec :

- la fin de la subvention accordée par Telefónica sur les terminaux en mars, immédiatement suivie par Vodafone, et Yoigo ;
- le lancement en juin des nouvelles offres voix illimitées proposées par Yoigo, suivi par la suite par Vodafone ;
- une nouvelle formule à bas prix sans terminal, proposée en juillet par Orange sous la nouvelle marque Amena avec une offre de voix illimitée ;
- de nouvelles offres convergentes proposées en octobre par Telefónica, avec notamment des forfaits supplémentaires voix et données mobiles à prix réduits ;
- le lancement par Vodafone en novembre d'un ensemble de nouvelles offres mobiles, avec trafic voix illimité et plus de volume de données.

En conclusion, les MVNO, Orange et Yoigo ont ainsi augmenté en 2012 leur part de marché de 2,6 de 1,2 et de 1,1 points respectivement, tandis que Telefónica perdait 3,2 points et Vodafone 1,8 point.

6.3.3.3 Les activités d'Orange España

Indicateurs financiers

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires	**4 027**	**3 993**	**3 821**
Ebitda	951	840	765
en % du chiffre d'affaires	23,6 %	21,0 %	20,0 %
Capex	473	405	397
en % du chiffre d'affaires	11,8 %	10,2 %	10,4 %

Source : Orange

Le groupe France Télécom-Orange est présent en Espagne à travers la société France Télécom España, ci-après désignée Orange España, dont il détient 100 % du capital.

Orange España, opérant sous les marques Orange, OBS (Entreprises), et Amena, propose des services de télécommunications fixes et mobiles à plus de 13 millions de clients appartenant aux segments résidentiel, professionnel, entreprise et ventes en gros.

L'activité en 2012 est restée affectée par l'environnement macroéconomique difficile, la pression de la concurrence, et l'impact réglementaire négatif sur les prix d'interconnexion. En conséquence, le chiffre d'affaires total d'Orange España de 4 milliards d'euros a progressé de 0,9 %. Les revenus de la téléphonie fixe et des services internet ont augmenté de 8,8 % et les revenus mobiles ont diminué de 0,7 %. Hors impact de la réglementation, les revenus d'Orange ont augmenté de 3,7 %.

L'Ebitda a progressé de 13,3 % et la marge d'Ebitda s'est améliorée de 2,6 points à 23,6 % par rapport à 2011, grâce à la capacité d'Orange pour faire croître ses parts de marché et réduire ses frais commerciaux, et malgré les conditions économiques et concurrentielles défavorables. Par ailleurs, Orange España a poursuivi en 2012 ses programmes de transformation, de strict contrôle de ses coûts, et d'amélioration de l'efficience de ses opérations.

Orange a également poursuivi en 2012 ses plans d'évolution de son réseau, avec des investissements qui atteignent 11,8 % du chiffre d'affaires, et sont en hausse de 16,8 % par rapport à 2011. Orange a investi 117,8 millions d'euros dans le renouvellement du réseau d'accès mobile (RAN), afin d'accroître le débit et adapter les tours radio aux nouvelles fréquences acquises en 2011.

Les activités de téléphonie fixe et internet

› **PRINCIPAUX INDICATEURS**

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	**765**	**707**	**663**
Nombre de clients internet (en millions)	**1,44**	**1,31**	**1,17**
dont bas débit	0,04	0,05	0,05
dont haut débit	1,40	1,27	1,11
ARPU (en euros par mois)	**33,0**	**32,4**	**31,8**
Internet haut débit	33,0	32,4	31,8

Source : Orange

La stratégie d'Orange España en matière de services fixes est restée axée sur l'amélioration de la satisfaction et la fidélisation des clients, ainsi que sur l'amélioration des marges, grâce à l'optimisation des coûts d'accès et l'offre de services à valeur ajoutée(tels que la VoIP et des offres adaptées aux entreprises).

En 2012, Orange a lancé un nouveau plan tarifaire comportant uniquement des données, *Mas profesional solo datos,* qui cible les artisans et commerçants (SOHO), ainsi qu'un nouvel ensemble d'offres multilignes proposant des services voix et internet à l'intention des PME, sous l'appellation *Conecta PyMES*. Aux grandes entreprises, Orange propose de nouveaux services sur mesure de regroupement de trafic *(trunking)* et d'hébergement *(housing)*.

En se concentrant sur ces priorités, Orange a augmenté de 9,5 % le nombre de clients du haut débit et de 2 % le revenu moyen par client, qui atteignait 33 euros par mois en 2012. Le nombre total de clients dégroupés a augmenté de 13,9 % pour atteindre 1 069 695 à fin décembre 2012 et la part des clients totalement ou partiellement dégroupés dans le total des clients haut débit représentait 83,6 %.

Les activités de téléphonie mobile

› PRINCIPAUX INDICATEURS

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	**3 262**	**3 286**	**3 158**
Nombre total de clients (en millions)	**11,8**	**11,7**	**11,3**
dont forfaits	8,1	7,6	7,1
dont offres prépayées	3,7	4,0	4,2
dont haut débit (3G)	7,9	7,3	6,3
dont haut débit uniquement (dongles 3G)	0,48	0,55	0,55
Nombre de clients MVNO	**1,79**	**1,48**	**1,20**
ARPU total (en euros par mois)	**21,0**	**22,1**	**22,9**
ARPU abonnements	28,2	30,7	31,8
ARPU prépayés	6,5	6,8	7,9
ARPU voix	15,5	17,3	18,8
ARPU data	5,5	4,8	4,1
AUPU total (en minutes par mois)	**168,6**	**174,1**	**169,2**
Taux de résiliation (%)	- 29,8 %	- 31,7 %	- 34,3 %

Source : Orange

La stratégie d'Orange dans les mobiles se concentre sur la satisfaction et la fidélisation des clients par l'adaptation des offres aux nouveaux besoins des utilisateurs pour les rendre plus innovantes, simples, et économiques, et l'amélioration constante de la qualité des services.

Pour répondre à l'exigence croissante des clients en matière de prix, Orange a lancé en juillet les nouvelles offres *Amena.com,* la première offre du marché sans terminal, disponible uniquement sur le Web, et proposant un trafic voix et données illimité au prix le plus bas. En novembre 2012, Orange a lancé un nouvel ensemble de tarifs de la gamme *Animales (Ballena)* pour répondre aux besoins des clients utilisant d'importants volumes de données et plusieurs terminaux (*smartphones* et tablettes). Sur le segment Entreprises, Orange a lancé de nouveaux plans tarifaires dans le cadre de son offre *Habla y conecta,* offrant une combinaison de trafic voix et de différents terminaux.

Concernant la fidélisation des clients, Orange a lancé une nouvelle formule *Renove estilo Orange* en décembre 2011, qui offre aux clients existants les mêmes conditions de renouvellement que celles faites aux nouveaux clients. Cette démarche novatrice s'est traduite par une nette diminution des résiliations dans les offres sous abonnements et elle est devenue une référence du marché.

Grâce à ces différentes initiatives, le nombre de clients abonnés a augmenté de 6,4 % et la base de clients en formule prépayée a baissé de 7,6 % en raison de la concurrence intense des MVNO, notamment ceux hébergés par Orange.

La baisse de l'ARPU total a été limitée à 4,7 %, malgré la baisse continue des prix et des volumes, grâce à la pénétration croissante de la navigation mobile et à l'amélioration de la valeur de la base de clients d'Orange liée au succès des tarifs de la gamme *Animaux,* notamment les forfaits voix et données *Delfin* et *Ballena.*

Les offres d'Orange España

Au 31 décembre 2012, les principales offres sont les suivantes :

› OFFRES DE TÉLÉPHONIE FIXE ET INTERNET

ADSL et ADSL + Orange TV (résidentiel)	**ADSL Máxima velocidad** 40,95 €/mois. Option de convergence 30,95 €/mois	Inclut le haut débit au débit maximal de 20 Mbit/s, les appels illimités vers les numéros fixes nationaux, 1 000 minutes/mois vers les mobiles nationaux (entre 20 h et 8 h, du lundi au vendredi et 24 heures sur 24 le weekend et les jours fériés), 1 000 minutes par mois vers cinq mobiles Orange, 300 minutes par mois vers les lignes fixes internationales (60 destinations internationales incluses), la Livebox gratuite (dispositif de routeur avancé) et l'abonnement téléphonique mensuel.
	ADSL Máxima velocidad + TV de Orange 55,95 €/mois. Option de convergence 45,95 €/mois	Inclut les mêmes services que *ADSL Máxima velocidad* plus Orange TV (plus de 50 chaînes comprises). En outre, le client peut choisir le bouquet TV complet, avec football (supplément de 21,90 €/mois) et/ou Canal+1 (supplément de 16,90 €/mois).
ADSL (petite entreprise)	**Más Profesional** 15,95 €/mois la première année, puis 25,95 €	Cible les travailleurs indépendants et les petites entreprises avec accès direct à Orange. Inclut une ligne fixe (Voix sur IP ou RTC), les appels vers les numéros fixes nationaux.
	Más Profesional Solo Datos 9,95 €/mois la première année, puis 15,95 €	Cible les travailleurs indépendants et les petites entreprises avec accès direct à Orange. Inclut une ligne fixe et ADSL au débit maximal, exclut la voix.
***Dual play* : lignes voix multiligne et internet sur ADSL** (entreprises et grands comptes nationaux)	**Conecta PYMES** Lignes analogues/numériques ADSL 2-8 60 €/mois — 150 €/mois	Cible les travailleurs indépendants et les petites entreprises nécessitant plusieurs lignes voix — avec ou sans PBX : inclut l'ADSL au débit maximal disponible (20 Mbit/s) et des appels à un prix forfaitaire 24 h/24 vers les numéros fixes nationaux et les mobiles Orange. La Livebox et l'abonnement téléphonique mensuel sont inclus. Des remises sont faites sur les offres convergentes pour clients mobiles Orange.
Services voix fixe (entreprises et grands comptes nationaux)	**Soluciones Personalizadas** Offre personnalisée	Cible les petites entreprises et les grands comptes nationaux, et propose de la voix mobile avec des remises personnalisées.
	Corporate Business Trunking offre personnalisée	Service de voix fixe sur internet (VoIP) compatible avec le multiplexage (TDM) et les PBX client.
Services données fixes (entreprises et grands comptes nationaux)	**Giganet** Offres personnalisées	Services de données fixes connectant les locaux des clients via un réseau Ethernet.
	Hébergement Offres personnalisées	Services de données fixes permettant aux clients de localiser leurs serveurs dans des centres supervisés par Orange.
Substitution du fixe par le mobile (entreprises)	**Mi Fijo** 10 €, ligne et appels vers des numéros fixes 14 € la première année, puis 19 € 250 min vers les mobiles 24 € la première année, puis 19 € 600 min vers les mobiles	Cible les travailleurs indépendants et les petites entreprises pour les services de voix multilignes. Inclut une ligne fixe accessible via la technologie mobiles, avec un numéro fixe et un forfait pour les appels vers les numéros nationaux.
	Oficina Plus Tarifa Optima 120, 180, 240, 360	Accès gratuit à un groupe fermé d'abonnés compris dans l'abonnement mensuel. Tarif national de base de 0,15 €/min (0,15 € lancement de l'appel) et remise sur le tarif de base selon le forfait et la destination. Remises sur les appels internationaux et itinérants, les SMS et les données. ■ 120 : 4 €/mois, consommation minimum de 18 € (après remises), avec un minimum de 120 € par client ■ 180 : 4 €/mois, consommation minimum de 25 € (après remises), avec un minimum de 180 € par client ■ 240 : 3 €/mois, consommation minimum de 19 € (après remises), avec un minimum de 240 € par client ■ 360 : 2 €/mois, consommation minimum de 20 € (après remises), avec un minimum de 360 € par client

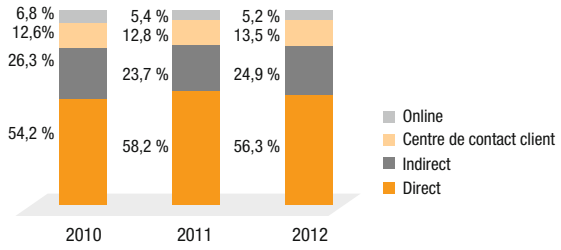
› OFFRES DE TÉLÉPHONIE MOBILE

León abondance voix(résidentiel contrat)	**León 33** 33 €/mois	500 minutes 24 h, 1 000 SMS
	León 25 25 €/mois	300 minutes 24 h, 1 000 SMS
	León 17 17 €/mois	150 minutes 24 h, 1 000 SMS
Delfín abondance voix et données(résidentiel contrat)	**Delfin 60** 60 €/mois	Nombre illimité de minutes 24 h, 1GB, 1 000 SMS
	Delfin 40 40 €/mois	500 minutes 24 h, 500 MB
	Delfin 30 30 €/mois	300 minutes 24 h, 300 MB
	Delfin 20 20 €/mois	300 minutes (18 h à 8 h), 200 MB
	Delfin 12 12 €/mois	60 minutes 24 h, 500 MB (en version SIM uniquement)
Ballena terminaux multiples et utilisation intensive des données(résidentiel contrat)	**Ballena 55** 55 €/mois	500 minutes 24 h, 1 000 SMS, 3 GB
	Ballena 42 42 €/mois	350 minutes 24 h, 1 000 SMS, 2GB
	Ballena 32 32 €/mois	200 minutes 24 h, 1 000 SMS, 1,5GB
	Ballena 22 22 €/mois	100 minutes 24 h, 1 000 SMS, 1GB
Ardilla *low cost*(résidentiel contrat)	**Ardilla 15** 10 €/mois	Tarif minimum 15 €/mois, 8 centimes €/min, 150 SMS, 500 MB, 24 h
	Ardilla 8	Tarif minimum 8 €/mois, 8 centimes €/min, 24 h
Pingüino contrôle des coûts(résidentiel contrat)	**Pingüino** 10 € ou 20 €/mois (recharge automatique)	Communications gratuites vers les numéros Orange de 18 h à 8 h (max. 1 000 min), weekend et jours fériés, 24 h. Autres appels facturés 14 centimes €/min
	& Navegación 20 €/mois (recharge automatique)	Tarif gratuit vers les numéros Orange de 18 h à 8 h (max. 1 000 min), weekend et jours fériés, 24 h. Autres appels facturés 10 centimes €/min Transfert des données 150 MB, 150 SMS
Básico SIM seulement voix SIMO (résidentiel contrat)	**Básico 6**	Facturation minimale 6 €/mois, 6 centimes €/min, 6 centimes €/SMS, 24 h (SIM seulement)
León abondance voix (prépayé)	**León de Tarjeta** 7 €/semaine	100 minutes, 24 h, 9 centimes €/SMS
Delfín Navigation voix et données (prépayé)	**Delfín de Tarjeta** 3,5 €/semaine	9 centimes €/min, 100 MB de données, 50 SMS
Ardilla forfait initial voix (prépayé *low cost*)	**Ardilla de Tarjeta**	Recharge minimale 5 €/mois, 9 centimes €/min, 9 centimes €/SMS, 24 h
Mundo (prépayé immigrants)	**SIM Mundo**	À partir de 1 centime pour les appels vers les numéros fixes et mobiles internationaux, 24 h. 7 centimes pour les appels vers les numéros fixes et mobiles nationaux, 24 h.
Internet Everywhere Premium Plan (contrat données)	**IEW35** 35 €/mois ou 25 € pour les clients avec un contrat de voix (Wifi sur modem gratuit)	Débit maximum jusqu'à 10 GB, puis 128 kb/s
Plan initial Internet Everywhere (contrat données)	**IEW19** 19 €/mois ou 9 € pour les clients avec un contrat de voix (Wifi sur modem gratuit)	Débit maximum jusqu'à 2 GB, puis 64 kb/s
Internet Everywhere (données, prépayé)	**Tarif journalier** 3,5 €	Débit maximum jusqu'à 250 MB, puis 64 kb/s
	Tarif mensuel 36 €	Débit maximum jusqu'à 2 GB, puis 64 kb/s

Habla (abondance voix mobile pour les petites entreprises)	**Habla 9, 19, 29**	9 €/mois, 0,15 € frais d'installation, 1 000 min 24 h 19 €/mois, 250 min 24 h 29 €/mois, 450 min 24 h
Habla y Navega (abondance voix et accès internet mobile pour les petites entreprises)	**Habla y Navega 19, 29, 39, 59**	19 €/mois, 150 min 24 h, 500 MB 29 €/mois, 300 min 24 h, 500 MB 39 €/mois, 500 min 24 h, 500 MB 59 €/mois, 1 000 min 24 h, 1 GB 50MB *Roaming*
Habla y Conecta (abondance voix et accès internet sur plusieurs terminaux pour les petites entreprises)	**Habla y Conecta 35, 49, 69**	35 €/mois, 300 min 24 h, 2 GB, 1 000 SMS 49 €/mois, 500 min 24 h, 2 GB, 1 000 SMS 69 €/mois, 1 000 min 24 h, 5 GB, 1 000 SMS
SIM uniquement (abondance mobile et accès internet sans terminal financé, pour les petites entreprises)	**Habla y Navega 19 SIM**	19 €/mois, 250 min 24 h, 500 MB, 1 000 MB
Tarifas Optimas (entreprises et grands comptes nationaux)	**Tarifa Optima 120, 180, 240, 360**	Accès gratuit à un groupe fermé d'abonnés compris dans l'abonnement mensuel. ■ Tarif national de base de 0,15 €/min (0,15 € lancement de l'appel) + remise sur tarif de base selon forfait et destination ■ Remises sur les appels internationaux et itinérants, les SMS et les paquets de données ■ 120 : 4 €/mois, consommation minimum de 18 € (après remises), avec un minimum de 120 € par client ■ 180 : 4 €/mois, consommation minimum de 25 € (après remises), avec un minimum de 180 € ■ 240 : 3 €/mois, consommation minimum de 19 € (après remises), avec un minimum de 240 € par client ■ 360 : 3 €/mois, consommation minimum de 19 € (après remises), avec un minimum de 240 € par client

Distribution

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



Source : Orange

Le réseau de distribution de détail d'Orange comporte 2 971 points de vente constitués :

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

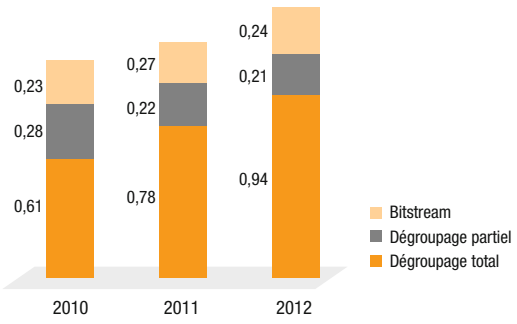
Orange España distribue également ses services par le biais de canaux de vente à distance et de son propre portail de vente en ligne.

En 2012, Orange a achevé le déploiement de son canal direct de vente de détail qui représente 400 points de vente. Environ 80 % de l'ensemble des ventes est réalisé via les canaux de vente exclusifs, de télévente, et de ventes en ligne.

Le réseau

Réseau fixe

› DEGROUPAGE (EN MILLIONS)



Source : Orange

COUVERTURE DU HAUT DÉBIT FIXE

(en millions)	2012	2011	2010
Nombre de lignes (accessibles) en cuivre (en millions)	16,40	13,20	12,81
Nombre des ménages connectables en FTTH (en millions)	0,06	0,06	0,04
Nombre de NRA (en milliers)	879	615	589

Source : Orange

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

Orange continue à investir dans le réseau de lignes fixes afin d'améliorer le service à la clientèle et soutenir une croissance rentable dans le secteur du haut débit fixe. En 2012, l'entreprise a investi dans 264 connexions supplémentaires aux répartiteurs principaux existants, étendant l'accès direct à l'ADSL à plus de 16 millions de foyers, contre 13 millions à la fin de 2012.

En juin 2012, Orange a annoncé un plan afin de déployer un nouveau réseau FTTH. Dans ce cadre, le groupe France Télécom-Orange a signé en mars 2013 un accord avec Vodafone pour investir de manière conjointe, et raccorder 3 millions de foyers d'ici 2015, et 6 millions d'ici 2017, dont 1,5 pour Orange España.

Réseau mobile

	2012	2011	2010
GSM Voix/Edge	99,3 %	99,2 %	99,2 %
3G (UMTS)/HSDPA	92,3 %	90,6 %	89,7 %
Nombre de sites radio 2G (en milliers)	14,8	14,7	16,1
Nombre de sites radio 3G (en milliers)	11,2	11,0	9,6

Source : Orange

Le processus d'évolution de l'accès au réseau mobile se poursuit. Deux grands plans avaient été lancés en 2011 : un plan de rénovation du réseau d'accès et un plan de rénovation du *backhaul*, dans le but d'étendre la couverture et le débit offerts aux clients Orange, tout en réduisant les coûts de l'énergie et de la maintenance.

En ce qui concerne le programme de rénovation du réseau d'accès, plus de 7 000 nœuds mobiles ont été remplacés pendant l'année 2012 par de nouveaux équipements à fréquences multiples de dernière génération adaptées pour le LTE.

S'agissant du programme de rénovation du *backhaul* mobile, 4 500 nœuds ont été connectés à l'aide de technologies à très haut débit, soit par fibre optique, soit par la technologie radio micro-ondes par paquet, avec une connectivité IP totale.

Orange a achevé en 2012 la transformation de son réseau de transmission et de son cœur de réseau qui ont été intégrés vers un modèle unique et convergent, avec la migration de tout le trafic mobile sur IP et la modernisation des multiplexeurs en longueur d'onde (WDM) et des commutateurs.

Les investissements réalisés dans le domaine de l'accès permettent à plus de 80 % des clients Orange de bénéficier d'une meilleure couverture à l'intérieur des bâtiments et d'un débit supérieur, tandis que le nouveau cœur de réseau de transmission a gagné en efficacité et en robustesse, gage de niveaux plus élevés de qualité et de sécurité.

Faits marquants

Janvier	■ Orange, Telefónica et Vodafone annoncent la disponibilité du service RCS-e en Espagne ■ Orange investit 23 millions d'euros pour rénover son réseau à La Coruña et 19 millions à Murcie ■ Intégration du centre client d'Oviedo afin d'accroître la satisfaction globale de la clientèle
Février	■ Alliance avec Banco Santander dans le sans-contact multimarque (NFC)
Mars	■ Orange lance *Entre Nosotros* (offre mobile B2C) ■ Alliance avec la Compagnie de transport de Malaga (EMT) pour le sans-contact (NFC) ■ Orange investit 12 millions d'euros pour rénover son réseau à Vizcaya ■ Orange investit 800 000 euros pour déployer de nouvelles stations de dégroupage aux îles Canaries ■ Alliance avec le Groupe Aguas de Valencia pour le relevé automatique des compteurs d'eau ■ Orange annonce le maintien du financement des terminaux mobiles ■ Lancement des services *Tranquillité* pour les clients mobiles, leur permettant de recevoir temporairement un appareil de remplacement, de sauvegarder les coordonnées, d'avoir accès à un numéro spécial de service à la clientèle ■ Orange lance *Arranca tu Smartphone* et *Tu experto*, aide à l'installation et à l'utilisation des téléphones haut de gamme
Avril	■ Première application mobile de réalité augmentée à Malaga pour promouvoir le tourisme ■ Orange lance *Invita y Ahorra* pour récompenser les clients qui recommandent l'ADSL d'Orange à leurs familles et amis ■ Orange et Sanofi présentent une plateforme commune pour la prise en charge des patients diabétiques ■ Orange étend son offre *SIM Mundo* à 20 nouvelles destinations internationales ■ Orange lance *Orange Tahiti,* sa nouvelle tablette sous la marque Orange
Mai	■ Accès à Canal+ 1 dans la TV mobile d'Orange ■ Lancement des services *Tranquillité* pour les clients ADSL, qui inclut une aide en ligne par conversation virtuelle, l'assistance par des experts pour l'installation et la connexion de tous les ordinateurs à domicile, un examen annuel du PC et un disque dur virtuel de 15 Gb ■ Lancement d'une application mobile *Protection des enfants* ■ Orange lance le nouveau Samsung Galaxy S III en Espagne ■ Microsoft et Orange conviennent de faciliter les services de *cloud* pour les PME espagnoles
Juin	■ Orange Espagne et l'UNICEF lancent l'initiative *Construye su Futuro* pour accroître la qualité de l'éducation de plus de 220 000 enfants en République dominicaine ■ Orange annonce la diffusion mobile en direct de l'Euro 2012 ■ Orange annonce un plan d'investissement de 300 millions d'euros pendant les quatre prochaines années pour le déploiement d'un réseau de fibre optique FTTH qui couvrira environ 1,5 million de foyers et d'entreprises ■ Orange investit 12 et 10,5 millions d'euros pour rénover son réseau à Las Palmas et Tenerife ■ Dans le cadre de l'offre *Voyage pour l'itinérance*, Orange annonce un tarif de seulement 1 €/jour pour 5 Mb de données, une remise de 50 % sur les appels passés en Europe. Orange baisse également ses prix en Europe : 27 % sur les appels reçus, 17 % sur les appels passés, et SMS à 0,09 € ■ Orange lance Amena.com, un abonnement mobile sans terminal accessible uniquement en ligne à 19 €/mois (voix et SMS) ou 29 €/mois (internet, voix, SMS)
Juillet	■ Orange investit respectivement 18 et 30 millions d'euros pour rénover son réseau à Saragosse et Alicante ■ Orange lance son nouveau catalogue de solutions
Août	■ Orange lance *Melovibe,* une application mobile destinée aux personnes malentendantes
Septembre	■ Orange lance les tarifs *Ballenas* pour l'utilisation intensive de données, avec un maximum de 3 Gb, une carte SIM supplémentaire gratuite, un forfait d'appels et 1 000 SMS/mois à partir de 22 €/mois ■ Lancement de *Mi Fijo* pour les clients résidentiels qui utilisent le réseau mobile pour disposer de services de téléphonie fixe à 10 €/mois
Octobre	■ Orange lance le service *double appel* pour les abonnés aux lignes fixes ■ Les clients de Yacom deviennent clients Orange ■ Orange investit respectivement 7 et 24 millions d'euros pour rénover son réseau à Guipuzcoa et Séville ■ Orange présente l'application mobile *Colourcall* élaborée pour améliorer l'accessibilité aux technologies mobiles des personnes qui présentent des troubles modérés de la vue ou de l'ouïe ■ Orange lance *Ser de Orange,* un nouveau programme de fidélisation des clients ADSL qui peuvent profiter de remises, promotions spéciales, ou cadeaux ■ Ouverture d'un nouveau centre d'assistance à la clientèle à Oviedo
Novembre	■ Orange investit respectivement 24, 8 et 15 millions d'euros pour rénover son réseau à Malaga, Huelva et Grenade. ■ Orange lance sa nouvelle offre *Wifi Movil,* comprenant un routeur portable sans fil de 21 Mbit/s qui peut s'utiliser partout ■ Orange démarre la commercialisation du *Huawei Ascend P1* ■ Lancement de nouvelles offres Orange : Combina y Ahorra, Delfín 60, troisième tarif d'Amena.com, et *Habla y Navega 19 SIM* ■ Orange présente son rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise ■ Movistar, Orange et Vodafone lancent des services améliorés de communication *(Rich Communication Services)* sous la marque Joyn[MC]
Décembre	■ Orange Espagne annonce le rachat de Simyo, MVNO appartenant à KPN et comptant 380 000 clients. Orange continuera à utiliser la marque Simyo et l'entreprise continuera d'exercer en tant que MVNO sur le réseau Orange Cette opération sera sans conséquence sur les clients de Simyo, leurs tarifs et conditions de service restant inchangés

Perspectives

Dans un pays affecté par une profonde crise économique depuis 2008, les perspectives économiques de l'Espagne restent difficiles et fragiles et la reprise de l'économie espagnole n'est pas prévue avant 2014. Le secteur des télécommunications s'est adapté à ce contexte de récession par l'apparition de marques à bas prix, proposant moins de services à des prix inférieurs et un puissant mouvement de convergence, qui permet aux opérateurs d'accroître la fidélité des clients, en proposant moins chers des services combinés mobiles, internet, et voix. Cette situation affecte les revenus de la plupart des acteurs du marché, qui doivent néanmoins investir dans des réseaux de nouvelle génération (mobiles et fixes) pour répondre à la demande toujours croissante des clients en matière de débit, ce qui réduit d'autant leurs marges.

Néanmoins, dans ce contexte, Orange identifie encore des possibilités de croissance, tant au niveau de son chiffre d'affaires que de ses marges, et réaffirme son objectif de devenir le premier opérateur alternatif et de confiance de télécommunications pour les services de base. Pour atteindre ce but, Orange España maintient son programme stratégique défini dans le cadre du plan *Conquête 2015*. Celui-ci définit les priorités stratégiques de croissance, des plans d'action et des objectifs axés sur l'augmentation des débits et la modernisation des infrastructures, sur la simplicité et la fiabilité des produits et services, sur le rôle des employés au cœur de l'entreprise, sur l'excellence de la relation client et des nouveaux services.

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

- développer un portefeuille de produits ciblés et différenciateurs ;
- proposer des offres avec le meilleur rapport qualité/prix et développer Amena.com pour en faire la marque de référence pour les prix bas ;
- accroître la présence dans les segments de clientèle en croissance et encore peu desservis ;
- faire de la convergence un facteur de différenciation grâce à des offres commerciales groupées et des services intégrés ;
- poursuivre la transformation des canaux de distribution ;
- expérimenter des services de nouvelle génération en se concentrant sur la simplicité et la segmentation.

Les principales priorités visant à améliorer l'expérience client et sa satisfaction consistent à :

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

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

- moderniser les réseaux d'accès et le cœur de réseau pour améliorer l'évolutivité et la maîtrise des coûts et assurer la compatibilité avec les réseaux de nouvelle génération (4e génération des services mobiles et très haut débit) ;
- améliorer la qualité des processus client ;
- faire évoluer les plates-formes IT vers l'intégration et la convergence pour améliorer l'efficacité commerciale, la qualité et réduire les coûts ;
- optimiser les ressources et réduire les coûts grâce au renforcement des partages de réseau et la rationalisation des achats.

6.3.4 Reste du monde

6.3.4.1 Autres pays d'Europe

Belgique

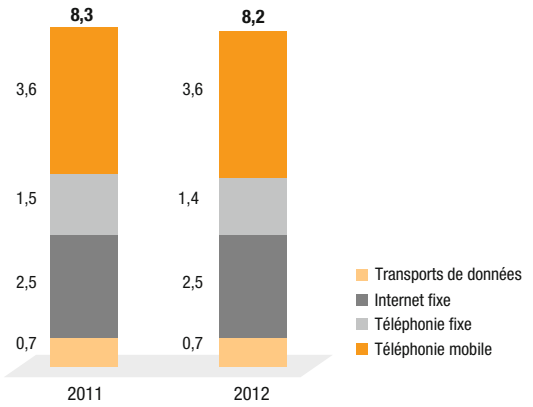
Le marché des services télécom

› **PRINCIPAUX INDICATEURS MACROECONOMIQUES**

	2012	2011	2010
Population (en millions) (1)	11,0	11,0	10,9
Ménages (en millions) (2)	4,8	4,7	4,7
Croissance du PIB (%) (3)	- 0,2 %	+ 2,4 %	+ 2,1 %
PIB par personne (en € PPA) (2)	34 302	37 677	36 274
Evolution de la consommation par ménage (%) (1)	0,0 %	+ 1,6 %	+ 1,5 %

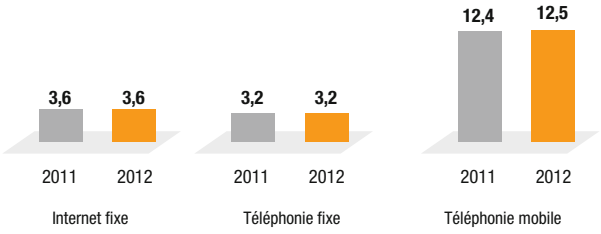
Sources :
(1) STATBE
(2) FPB
(3) Banque Nationale de Belgique

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



Source : estimation Mobistar

› NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



Source : estimation Mobistar

Le marché des télécommunications en Belgique est resté globalement stable tant en valeur qu'en volume. Selon les estimations de Mobistar, le taux de pénétration mobile atteignait environ 114 % de la population à la fin de l'année 2012. Le marché du haut débit fixe reste toujours dynamique avec une croissance en volume aux alentours de 2,7 % sur l'année (source : Mobistar).

Du point de vue du cadre réglementaire, l'année 2012 a été marquée par l'adoption d'une nouvelle loi sur les télécommunications en octobre, qui fixe la durée maximum des abonnements de services de télécommunications des clients résidentiels et petites entreprises à six mois.

Téléphonie fixe

Sur le marché de la téléphonie fixe et internet, les offres *triple play* et les offres de convergence sont devenues la règle sur le marché belge. Le marché du haut débit fixe est principalement détenu par Belgacom (opérateur historique à couverture nationale) et les câblo-opérateurs VOO (Wallonie et Bruxelles), et Telenet (Flandres et Bruxelles), le niveau de dégroupage total de la boucle locale étant assez faible avec des prix assez élevés. Les offres haut débit fixe ont évolué vers davantage de services de télévision offerts et l'opérateur historique a renforcé sa position dans ce domaine grâce à une forte promotion de ses offres convergentes qui associent l'internet fixe et mobile.

Téléphonie mobile

	2012	2011	2010
Revenus (en millions d'euros)	**3 648**	**3 622**	**3 741**
dont abonnements	2 848	2 783	2 847
dont prépayés	800	839	894
Nombre de clients (en millions)	**12,5**	**12,4**	**12,2**
dont abonnements	7,0	6,4	6,1
dont prépayés	5,5	6,0	6,1
ARPU total (en euro par mois)	**24,1**	**24,7**	**26,1**

Source : estimation Mobistar

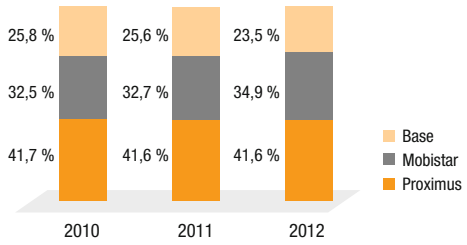
Le marché des *smartphones* continue d'augmenter de manière significative en 2012, grâce au lancement d'équipements et d'offres commerciales nouvelles. En conséquence, le trafic et la proportion des revenus de données dans le chiffre d'affaires mobile global ont enregistré un taux de croissance significatif sur un an. Par ailleurs, le ratio des services d'abonnement/prépayés s'est encore amélioré en 2012, les gros consommateurs en formule prépayée ayant tendance à passer aux formules d'abonnement.

Ces évolutions ont permis de compenser partiellement la baisse de l'ARPU, en décroissance de 2,4 % sous la pression de la réglementation (baisse des tarifs de terminaison mobile et de *roaming*) et de la concurrence sur les marchés Grand public et Entreprises.

Le marché du mobile haut débit a continué de croître grâce au lancement de nombreuses offres chez les trois opérateurs et le déploiement de projets pilotes en préparation des réseaux mobiles haut débit 4G LTE.

L'environnement concurrentiel

› PARTS DE MARCHE MOBILES(1)



Source : estimation Mobistar
(1) Y compris les MVNO

Le marché mobile est réparti de manière plus égale que celui du fixe entre trois acteurs principaux : Proximus (marque de téléphonie mobile de Belgacom), Mobistar, et Base. Telenet, opérateur virtuel sur le réseau mobile de Mobistar, qui est apparu au cours de l'année 2012, est le quatrième opérateur mobile important avec une part de marché atteignant presque 3 % à la fin de l'année.

La concurrence s'est encore intensifiée en 2012 dans un contexte de saturation du marché et suite à la nouvelle loi sur les télécommunications qui réduit fortement la période d'engagement des clients abonnés.

Proximus, filiale de Belgacom, continue de maintenir sa position de leader sur le marché grâce à des offres de plus en plus convergentes. Mobistar a légèrement augmenté sa part de marché grâce à la bonne position tenue sur le segment très porteur des *smartphones* ainsi que grâce à des offres d'abonnement attractives. La part de marché de Mobistar est également influencée par le succès des offres innovatrices de son partenaire Telenet lancées au cours du deuxième semestre 2012. Base (marque commerciale de KPN Group Belgium) a poursuivi une stratégie très active d'acquisition de nouveaux clients, en particulier sur le marché du prépayé.

Les activités de Mobistar

› INDICATEURS FINANCIERS ET OPERATIONNELS

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	**1 605**	**1 611**	**1 621**
Nombre d'abonnés (en millions)			
Lignes fixes	0,23	0,23	0,18
dont lignes internet	0,07	0,08	0,06
Clients mobiles	3,4	3,5	3,5
ARPU mobile total (en euro par mois)	**28**	**30**	**31**

Source : Mobistar

Le groupe France Télécom-Orange est présent en Belgique à travers la société Mobistar, côtée à la bourse de Bruxelles, dont il détient 52,9 % du capital.

Mobistar a terminé l'année 2012 avec 3,4 millions de clients mobiles actifs, soit une baisse de 2,4 % en un an. Cette diminution est principalement due à la baisse du nombre de clients prépayés. Le nombre de clients abonnés est quant à lui en légère hausse, malgré la baisse induite au cours du dernier trimestre par la nouvelle législation grâce à laquelle les clients peuvent changer d'opérateur sans frais après une période de six mois. Mobistar a cependant augmenté sa part de marché en Belgique à 34 % (y compris Telenet et hors cartes *Machine to Machine*, qui sont passées à environ 518 000 fin 2012).

La part des abonnements atteignait 68,1 % de la clientèle totale (hors MVNO) à la fin de l'année 2012, contre 66,3 % en 2011.

Le nombre de clients MVNO a progressé en 2012, passant d'environ 590 000 en décembre 2011 à environ 890 000 un an plus tard, soit une augmentation de 50,8 %. La base totale de clients mobiles (Mobistar S.A. et MVNO) a augmenté de 5,3 % en un an, passant de 4,1 millions fin décembre 2011 à 4,3 millions un an plus tard.

Le revenu moyen par abonné (ARPU) a de nouveau été négativement impacté par la réglementation (baisse des tarifs de terminaison mobile et de *roaming*), et dans une moindre mesure par une diminution du trafic voix en 2012. Cette baisse est partiellement compensée par l'augmentation du trafic des données mobiles et par les offres d'abondance de SMS. Le nombre croissant des clients abonnés détenteurs d'un forfait *data* mobile et l'utilisation accrue de l'internet mobile via les *smartphones*, tablettes et PC se traduisent par une augmentation de la part des données mobiles dans le chiffre d'affaires de la téléphonie qui est passé de 37,1 % en 2011 à 41,4 % fin 2012.

Les offres de Mobistar

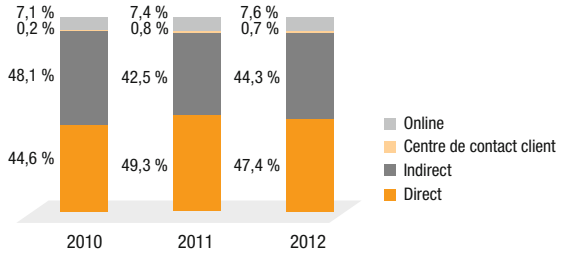
Les conséquences de la nouvelle loi sur les télécommunications ont été anticipées par le lancement en avril 2012 de nouvelles formules d'abonnements sans engagement de la gamme *Animal* (*Ecureuil, Kangourou, Dauphin* et *Panthère*).

Mobistar a également réagi à la forte concurrence sur l'internet mobile en baissant les prix de ses abonnements *Kangourou* et *Panthère illimités,* et en augmentant le volume des données comprises dans les abonnements *Dauphin.* Ainsi, le volume de données pour les abonnements *Dauphin 15, Dauphin 25* et *Panthère 30* est passé à 500 mégaoctets par mois. L'abonnement mensuel *Panthère illimité* est passé de 90 à 75 euros, et l'abonnement *Kangourou illimité* de 70 à 60 euros. Enfin, l'abonnement *Panthère 60* comprend 10 heures de crédit d'appels au lieu de 7 précédemment.

Le renouvellement des formules tarifaires et la baisse des prix ont été bien accueillis par les consommateurs. Fin décembre 2012, 43 % des clients abonnés résidentiels de Mobistar possédaient un abonnement *Animal.*

La distribution

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



Source : estimation Mobistar

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

- une distribution très capillaire, grâce au développement de canaux de distribution complémentaires et de partenariats au niveau régional ;
- l'accent porté sur la distribution exclusive (*Mobistar Centers,* télévente) avec un effort particulier sur la vente en ligne ;
- la promotion des ventes de Mobistar dans les canaux de distribution non uniquement dédié à la téléphonie ;
- une segmentation de chaque point de vente en fonction de son potentiel spécifique de vente.

En 2012, Mobistar comptait 163 magasins, confirmant son rôle de plus importante chaîne de vente de détail en Belgique. Mobistar est propriétaire de 46 de ces points de vente (contre 49 à la fin de 2011). En outre Mobistar reste le fournisseur de télécommunications exclusif d'Euphony, société de distribution en porte à porte. Enfin, les ventes en ligne ont progressé de 7,4 % des ventes sur le segment grand public en 2011 à 7,6 % en 2012.

Le réseau

› COUVERTURE (EN % DE LA POPULATION)

	2012	2011	2010
GSM Voix/Edge	100 %	100 %	99 %
3G (UMTS)/ HSDPA	97 %	97 %	90 %
Nombre de sites radio 2G (en milliers)	3,3	3,3	3,3
Nombre de sites radio 3G (en milliers)	2,4	2,1	1,9

Source : Mobistar

En 2012, Mobistar a poursuivi sa stratégie de déploiement consistant à renforcer la couverture intérieure des habitations, à permettre une extension rapide et à faible coût de la 3G, et à déployer une version évoluée de l'UMTS permettant des débits trois fois plus élevés (technologie HSDPA disponible partout sur le réseau 3G de Mobistar).

Faits marquants 2012

Mars	■ la chaîne de télévision RTL et Mobistar lancent *Plug Mobile* ■ Mobistar commercialisera le nouvel iPad en Belgique
Avril	■ Mobistar lance ses abonnements sans engagement *Animaux*
Mai	■ Telenet et Mobistar prolongent leur accord Full MVNO pour cinq ans
Juin	■ lancement d'un réseau pilote 4G à Anvers
Août	■ Mobistar élargit son offre IP VPN pour le marché professionnel à travers un partenariat avec Orange Business Services
Septembre	■ Mobistar lance la commercialisation de l'iPhone 5 en Belgique
Octobre	■ adoption d'une nouvelle loi des télécommunications
Novembre	■ lancement du service *Checkup personnel* : les abonnés de Mobistar reçoivent un conseil tarifaire personnalisé deux fois par an

Perspectives

Afin d'anticiper les opportunités qui s'ouvriront sur le marché belge à partir 2015, en particulier concernant l'arrivée à maturité du marché 4G et la réglementation des infrastructures du câble, Mobistar a décidé d'accélérer ses investissements dans les domaines correspondants à ses quatre priorités stratégiques :

- devenir leader sur le marché des activités mobiles. Afin de préserver sa position sur le marché des activités mobiles, Mobistar lance son programme d'investissements *SuperMobile 2013-2015 :*
  - Mobistar procédera en 2013 au renouvellement accéléré de son réseau 2G/3G afin de répondre aux besoins actuels de ses clients ;
  - pour faire face à la demande accrue d'internet mobile, Mobistar déploiera rapidement un réseau 4G en 1 800 MHz ou dans un autre spectre qui pourrait être disponible à l'avenir.
- se différencier grâce à des services disponibles partout et à tout moment :
  - Mobistar continuera à offrir en 2013 un accès fixe en option de ses services mobiles ;
  - Mobistar se préparera à lancer des offres sur le câble régulé dans les 12 à 24 prochains mois, et exploitera toutes les nouvelles opportunités découlant d'un déploiement rapide du réseau 4G ;
  - Mobistar investira dans le développement de services permettant aux clients résidentiels de rester connectés partout et à tout moment, que ce soit pour regarder la télévision, sur sa tablette, ou son *smartphone*, ou accéder à des services de *cloud* ;
  - sur le marché B2B, Mobistar profitera de sa croissance dans le *Machine-to-Machine* et les flottes d'entreprise, en s'appuyant sur ses partenariats stratégiques, pour offrir des services de *connectivité mobile 3.0* aux entreprises et permettre à leurs employés d'utiliser leurs terminaux personnel pour des usages professionnels et d'accéder à des services *clouds* professionnels ;
- offrir la meilleure expérience client sur le marché : la satisfaction des clients, inscrite dans l'ADN de Mobistar, restera une grande priorité en 2013. Afin de garantir cet engagement envers ses clients, Mobistar accélérera ses investissements dans la distribution en ligne, dans ses points de vente, dans des programmes de fidélisation, et dans son centre de tests clients. Mobistar confirme son ambition d'offrir la meilleure expérience client sur le marché belge et de devenir la marque préférée des télécommunications en Belgique ;
- faire autorité en matière de maîtrise des coûts par la mise en œuvre du programme ACE (Agility – Cost – Execution).

Luxembourg

Le groupe France Télécom-Orange est présent au Luxembourg à travers Orange Communications Luxembourg S.A., filiale à 100 % de Mobistar S.A. (Belgique) acquise en juillet 2007.

› PRINCIPAUX INDICATEURS MACROÉCONOMIQUES :

	2012	2011	2010
Population (en milliers)	524,8	511,8	502,0
Croissance du PIB (%)	0,2 %	1,70 %	2,90 %

Source : Eurostat – estimation pour 2012

Le marché de la téléphonie mobile au Luxembourg est soumis à une forte concurrence. Orange Communication Luxembourg y occupe la 3e place en termes de parts de marché, derrière le leader LUXGSM, filiale de l'opérateur historique EPT (Entreprise des Postes et des Télécommunications) et Tango, filiale de l'opérateur belge Belgacom. Sur le marché du fixe et de l'internet, l'EPT détient également la plus forte part de marché.

Orange Communications Luxembourg enregistre une progression de ses résultats malgré un contexte économique difficile. A la fin de l'exercice 2012, la filiale de Mobistar totalisait 105 805 clients actifs de téléphonie mobile, en hausse de 6,6 % par rapport à 2011. La base clients *Machine-to-Machine* s'élevait quant à elle à 15 900 cartes à fin décembre 2012, en forte progression par rapport aux 5 947 cartes enregistrées fin 2011. Malgré l'impact de la réglementation en matière de *roaming*, le revenu mensuel moyen par client (ARPU) avait augmenté de 2,1 % en un an, passant de 50,76 euros fin décembre 2011 à 51,88 euros fin 2012.

Le succès remporté par les offres de forfaits grand public et les options internet a permis une hausse de 8 % du chiffre d'affaires de la téléphonie, qui s'établit à 65,5 millions d'euros à fin 2012. Le chiffre d'affaires total s'élève à 75,5 millions d'euros fin 2012, en augmentation de 14,8 %.

Roumanie

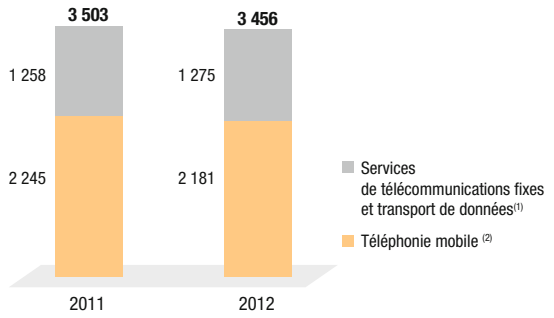
Le marché des services télécom

DONNEES MACROECONOMIQUES

	2012	2011	2010
Population (en millions)[1]	21,3	21,4	21,4
Ménages (en millions) [2]	7,1	7,1	7,4
Croissance du PIB (%) [1]	+ 0,9 %	+ 1,5 %	- 1,3 %
PIB par personne (en dollars PPA) [1]	12 838	12 358	11 895
Evolution de la consommation par ménage (%) [2]	+ 0,3 %	+ 0,7 %	- 2,0 %

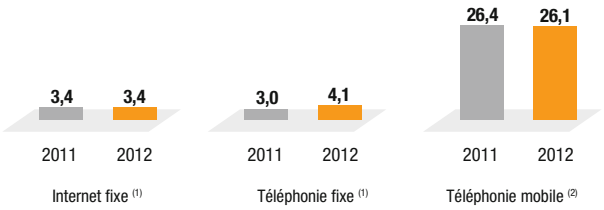
Sources :
(1) FMI, octobre 2012
(2) Institut national de la statistique pour 2012 et Eurostat pour 2010 et 2011

REVENUS DES SERVICES TELECOM (EN MILLIONS D'EUROS)



Source : Ancom et estimation Orange Romania

NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



Source :
(1) Ancom juin 2012
(2) Estimation Orange Romania

Après une contraction de son PIB de 1,6 % en 2010, la Roumanie est sortie de la récession en 2011, avec un taux de croissance de 2,5 % sur l'année. Malgré un ralentissement de la croissance (0,9 %) la Roumanie a poursuivi cette tendance en 2012. Les salaires du secteur public, réduits de 25 % en 2010 dans le cadre de la politique d'austérité, ont été relevés en deux étapes au cours de l'année 2012 (+ 8 % en juin et + 7 % en décembre). Néanmoins, la grave sécheresse de l'été, ainsi que la contraction de l'économie de la zone Euro, conjuguées aux tensions politiques intérieures, ont affecté la croissance du second semestre. Les investissements directs étrangers sont restés modestes (621 millions d'euros au premier semestre de l'année, contre 874 millions d'euros au premier semestre 2011). La monnaie locale, le leu (RON), s'est dépréciée de plus de 5 % sur un an, ce qui s'est traduit par renchérissement des prêts libellés en euros et un recul de la consommation, tant pour les ménages que pour les entreprises.

En 2012, le marché des télécommunications a poursuivi sa contraction, tant en volume qu'en valeur. Le chiffre d'affaires continue de baisser, bien qu'à un rythme moindre, principalement du fait des mesures réglementaires : les baisses des tarifs des terminaisons d'appels fixes et mobiles décidées par l'autorité de régulation (- 19 % au premier trimestre et - 24 % au troisième trimestre 2012) ont annulé les premiers signes de reprise de la croissance. Ainsi, la baisse de la valeur du secteur est estimée à 2 %, marquée par la poursuite du déclin du chiffre d'affaires des services fixes et mobiles. Seuls les segments de l'internet et du transfert de données connaissent une croissance, tirée par le succès des services haut débit et de données. La pression continue sur les prix demeure la caractéristique principale du marché roumain.

Téléphonie mobile

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	**2 181**	**2 245**	**2 322**
Nombre de clients (en millions)	**26,4**	**26,4**	**28,5**
dont abonnements	10,6	10,2	10,4
dont prépayés	15,8	16,2	18,1

Source : estimation Orange Romania

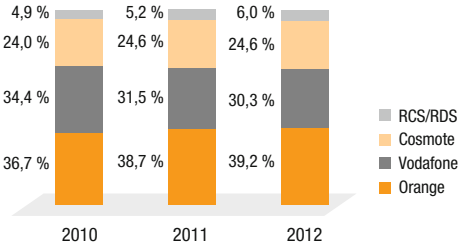
Après une sévère réduction en 2011, le nombre de clients sur le marché mobile s'est stabilisé en 2012 à environ 26 millions. Cette situation est essentiellement due à la suppression des cartes prépayées inactives dans la base clients de l'ensemble des opérateurs.

Au cours de l'année, Orange Romania a introduit sur le marché des services innovants tels que le premier appel international en voix haute définition entre la Roumanie et la Moldavie et le lancement d'une offre 4G en décembre.

Suite à l'appel d'offres organisé par le régulateur roumain, l'Ancom, en 2012 pour l'attribution de spectres de fréquences, Orange Romania est parvenu à sécuriser les fréquences dont elle a besoin jusqu'en 2029 pour un investissement total de 227 millions d'euros. Ce succès confirme l'engagement d'Orange sur le long terme en Roumanie.

L'environnement concurrentiel

› PART DE MARCHE MOBILE



Source : estimation Orange Romania

La bonne performance commerciale d'Orange Romania en 2012 lui a permis de consolider à nouveau sa position de leader sur le marché, avec une part de marché de 39 %, en progression de 0,5 point. L'écart avec son principal concurrent, Vodafone Romania, s'est accru et s'établit désormais à plus de deux millions de clients (source : Ancom). En 3e position, Cosmote a maintenu sa part de marché au même niveau qu'en 2011.

Les activités d'Orange Romania

› INDICATEURS FINANCIERS ET OPERATIONNELS

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	**912**	**937**	**973**
Nombre d'abonnés (en millions)			
Clients mobiles	10,2	10,2	10,5
dont haut débit mobile	3,5	3,4	3,2
ARPU total (en euro par mois)	**6,5**	**6,8**	**6,9**

Source : Orange Romania

Le groupe France Télécom-Orange est présent en Roumanie à travers la société Orange Romania, dont il détient 96,8 % du capital.

Le chiffre d'affaires total d'Orange Romania s'inscrit en diminution de 2,7 % par rapport à 2011, mais la croissance sous-jacente (en éliminant l'impact de la baisse des terminaisons d'appels) est redevenue positive (+ 1,4 %), avec une accélération de cette tendance sur le dernier trimestre.

Orange Romania a dépassé le cap des 4 millions d'abonnés sous contrat en 2012, avec une base clients s'élevant à 10,2 millions.

Cette hausse est essentiellement due au succès toujours marqué des offres *Animals* sur le marché résidentiel, qui a connu le plus fort taux de croissance, et à la pénétration accrue des *smartphones* au sein de la base clients, qui stimule le chiffre d'affaires des données. Le trafic de données mobile s'est accru de près de 45 % sur l'année, preuve d'un appétit pour l'internet mobile et les terminaux intelligents.

Orange Romania est le seul opérateur sur le marché roumain à avoir lancé le nouvel iPad et l'iPad mini, avec une proposition innovante de paiement par mensualités, en collaboration avec plusieurs banques.

Sur le marché des abonnés sous contrats, Orange Romania a continué à animer et affiner son portefeuille d'offres. Au second semestre, une nouvelle offre *Animal* (*le Kangourou*) a été introduite dans la gamme pour répondre à la demande croissante de données par mobile. Cette offre donne accès à un soutien en boutique pour l'utilisation des données mobiles.

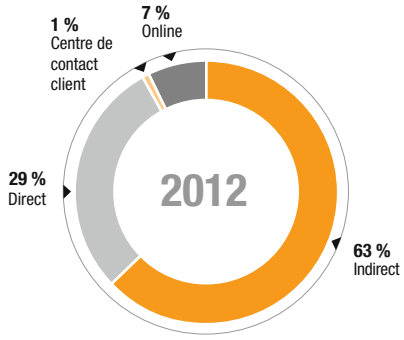
Sur le marché du prépayé, de nouvelles options ont été lancées, soutenues par la campagne publicitaire Chitoi qui a connu une grande popularité.

Orange Romania a également lancé des initiatives visant à élargir l'offre disponible dans ses boutiques, telles que le transfert international d'argent en partenariat avec Money Gramm, ou la possibilité de faire réparer son téléphone dans les cinq boutiques dédiées *(Orange Care centers).*

En 2012, Orange Romania et Equant Romania, filiales du groupe France Télécom-Orange, ont regroupé leur solide expertise en matière de solutions fixes et mobiles pour la voix et les données (réseau IP international et services externalisés pour les entreprises), par des offres intégrées réunies sous un nom unique. Ainsi, les grandes entreprises clientes d'Orange bénéficieront de l'association, sans équivalent sur le marché, de professionnels de haut niveau, d'une expertise et d'un savoir-faire de premier plan, d'une gamme de solutions convergentes et collaboratives de communications, et d'une infrastructure de réseau nationale et internationale à la pointe de la technologie.

La distribution

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



Source : Orange Romania

En 2012, Orange Romania a poursuivi le déploiement de boutiques sous franchise, tout en optimisant sa présence et la performance de ses propres points de vente par des transferts d'emplacements et une modernisation de son image.

Le réseau

› COUVERTURE (EN % DE LA POPULATION)

	2012	2011	2010
GSM Voix/Edge	99,9 %	99,9 %	99,5 %
3G (UMTS)/ HSDPA	99,8 %	87,8 %	55,3 %
Nombre de sites radio 2G (en milliers)	4,1	3,9	3,5
Nombre de sites radio 3G (en milliers)	3,7	2,6	1,4

Source : Orange Romania

En 2012, Orange Romania a concentré ses investissements réseaux sur l'amélioration de l'expérience client et de la qualité de service. Son programme d'extension de couverture du réseau 3G en zone rurale a été mené à bien avec succès dès le 2e trimestre 2012, faisant passer la couverture du réseau 3G de 55 % de la population en 2010 à 99,8 %. Au-delà de la simple amélioration de couverture, ce programme a également permis de réaliser des économies d'énergie et de diminuer le nombre d'interventions sur site.

Fin 2012, Orange Romania offrait ainsi des services 3G sur l'ensemble du pays, en 3G+ avec des vitesses jusqu'à 21,6 Mbit/s dans plus de 13 000 localités, et en H+ jusqu'à 43,2 Mbit/s dans 260 villes ou villages, disposant de ce fait du réseau de données mobiles le plus rapide du pays.

Outre ces avantages, Orange Romania propose à ses clients un service de voix de grande qualité, grâce au standard de la voix haute définition mise en œuvre au sein de son réseau. En juillet 2012, Orange Romania a été consacré meilleur opérateur pour le téléchargement de fichiers parmi tous les opérateurs mobiles du marché, sur la base de tests comparatifs conduits dans de nombreuses localités en zones rurales et urbaines par une société indépendante (P3 Communications).

En décembre 2012, Orange Romania a lancé une offre 4G-LTE, permettant à ses clients de bénéficier d'un service de données à très haute vitesse, avec un débit descendant jusqu'à 75 Mbit/s et d'un débit montant jusqu'à 37,5 Mbit/s.

Faits marquants

Janvier	Lancement d'une offre *payment and quick access* en partenariat avec le réseau du métro de Bucarest
Mars	Lancement d'un nouveau programme de fidélité
Avril	Orange Romania célèbre son dixième anniversaire
Mai	■ Lancement de nouvelles applications en ligne (permettant aux clients de choisir les offres qui lui conviennent le mieux, et de réaliser des tests de vitesse de leur connexion internet) ■ Fin du programme de renouvellement du réseau en zone rurale, étendant la couverture du réseau 3G
Juin	■ Lancement du projet pilote NFC (technologie sans contact) en partenariat avec la banque BRD ■ Lancement de *Orange Explorer,* application interactive pour *smartphone* basée sur la réalité augmentée, et permettant une découverte interactive du monde
Juillet	■ Lancement d'une nouvelle gamme d'offres *Options for prepaid customers* ■ Orange Romania consacré *best file download service operator* parmi les opérateurs mobiles en Roumanie, par P3 Communications sur la base de tests comparatifs indépendants
Août	■ Intégration des activité locales d'OBS
Septembre	■ Acquisition de spectres de fréquences dans les bandes 800 MHz, 1 800 MHz, et 2 600 MHz pour les 16 prochaines années ■ Lancement de l'offre *Kangourou,* première offre mobile en Roumanie incluant un accès illimité à Facebook, Yahoo et au portail Orange
Octobre	■ Première mondiale pour l'établissement d'un appel international en voix haute définition entre la Roumanie et la Moldavie ■ Lancement de *Clever Taxi,* un service innovant d'appel de taxi via SMS ■ Introduction de l'iPad mini et de l'iPad de 4e génération
Novembre	■ Lancement d'une offre de transfert international d'argent avec Money Gram ■ Lancement d'une offre illimitée de musique avec Deezer ■ Lancement d'*Orange Expert,* une offre dédiée pour les utilisateurs de *smartphones*, disponible dans les boutiques, en ligne, ou par téléphone
Décembre	■ Lancement d'une offre 4G ■ Lancement de *i-Rewind,* application innovante d'enregistrement de vidéo dans les stations de ski

Perspectives

Orange Romania se fixe pour ambition en 2013 de :

- maintenir sa position de leader sur le marché mobile en Roumanie, en s'appuyant sur la force de sa marque ;
- continuer à offrir à ses clients la meilleure expérience numérique disponible ;
- maintenir sa position de leader en terme d'innovations, en introduisant de nouveaux services sur le marché ;
- offrir une haute qualité de service et un service client proposant une approche personnalisée ;
- développer les services mobiles de 4e génération.

Slovaquie

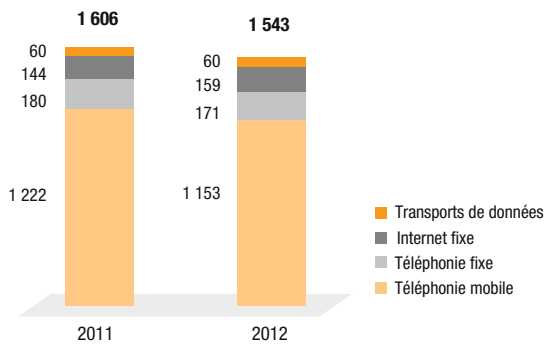
Le marché des services télécom

› **PRINCIPAUX INDICATEURS MACROECONOMIQUES**

	2012	2011	2010
Population (en millions) (1)	5,5	5,4	5,4
Ménages (en millions) (2)	n/a	2,8	2,8
Croissance du PIB (%) (1)	+ 2,6 %	+ 3,3 %	+ 4,2 %
PIB par personne (en $ PPA) (1)	24 284	23 304	22 122
Evolution de la consommation par ménage (%) (3)	- 0,4 %	- 0,5 %	- 0,3 %

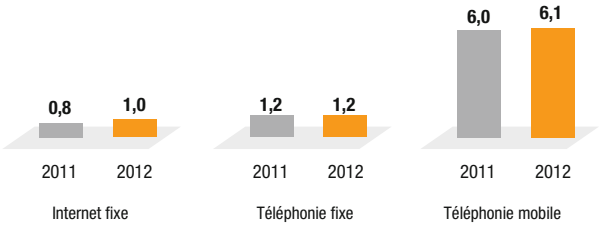
Source :
(1) FMI
(2) Eurostat
(3) Gouvernement slovaque

REVENUS DES SERVICES TELECOM (EN MILLIONS D'EUROS)



Source : Orange Slovensko

NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



Source : Orange Slovensko

Le marché des services de télécommunications a poursuivi en 2012 la contraction constatée les années précédentes (- 4,0 % en 2012, contre - 2,0 % en 2011), dans un contexte économique marqué par une croissance modérée du PIB de 2,6 % (en ralentissement par rapport aux + 3,3 % constatés l'année 2011) principalement portée par les exportations notamment dans les secteurs automobile et electronique. La consommation des ménages hors inflation a baissée de - 0,4 % d'une année sur l'autre, tandis que le chômage a augmenté à nouveau en raison de la crise économique mondiale, atteignant 13,7 % de la population active (source : FMI).

Indépendamment de l'environnement économique, d'autres facteurs ont contribué à la contraction du marché, en particulier la réduction des prix de terminaison des appels et la pression sur les prix de détail du fait d'une concurrence de plus en plus vive.

Comme les années précédentes, le marché de la téléphonie fixe (incluant la voix sur IP) a poursuivi son déclin en 2012 (- 1,9 % en nombre de clients), bien que la voix sur IP ait permis de limiter cette baisse. Le marché des services internet fixes a crû en 2012 de 23,7 % en volume et de 10,3 % en valeur, pour atteindre 1 million de clients fin 2012. Orange Slovensko a fait croître ses parts de marchés sur ce segment de 6,2 à 7,5 % en 2012.

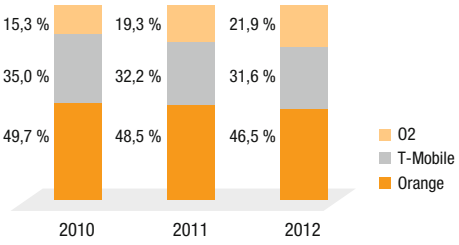
Téléphonie mobile

	2012	2011	2010
Revenus (millions d'euros)	**1 153**	**1 224**	**1 255**
dont abonnements	992	1 051	1 074
dont prépayés	161	173	181
Nombre de clients (en millions)	**6,1**	**6,0**	**5,8**
dont abonnements	4,3	4,1	3,9
dont prépayés	1,9	1,9	1,9

Source : Orange Slovensko (incluant le M2M)

Sur le marché des télécommunications mobiles, les clients sous contrats continuent de représenter plus de 70 % du total de clients et 86 % du chiffre d'affaire (source : Orange Slovensko). Le taux de pénétration mobile dépasse les 100 % , et le nombre moyen de carte SIM (voix) par utilisateur actif est de 1,14 (source: Orange Slovensko).

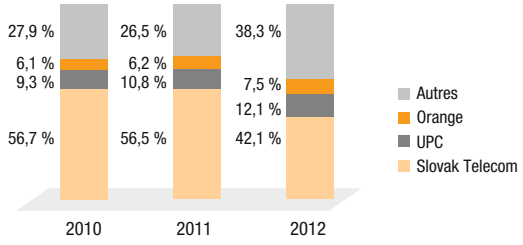
PART DE MARCHE MOBILE



Source : estimation Orange Slovensko

L'environnement concurrentiel

PART DE MARCHE INTERNET HAUT DEBIT



Source : Orange Slovensko

La Slovaquie est un marché de plus en plus complexe et concurrentiel, avec une grande variété d'offres aussi bien pour le consommateur que pour les entreprises, englobant l'ADSL, la fibre jusqu'à l'abonné (FTTH), le câble, et l'internet mobile à haut débit.

Orange Slovensko est en concurrence avec deux autres opérateurs, Telefonica O2, et Slovak Telekom détenu à 51 % par Deutsche Telekom. L'entrée d'O2 en Slovaquie en 2007 a stimulé la concurrence sur le marché de la téléphonie mobile. En 2012, O2 a poursuivi la croissance de sa part de marché en proposant des offres agressives du point de vue tarifaire. Cette stratégie contribue à accélérer la baisse du revenu moyen par client (ARPU). Orange Slovensko a maintenu néanmoins sa première place sur le marché de la téléphonie mobile, avec une part de marché de 46,5 % et supérieure à 50 %.

Les activités d'Orange Slovensko

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	**676**	**737**	**755**
Nombre d'abonnés (en millions)			
Lignes internet FTTH	0,06	0,05	0,05
Clients mobiles	2,9	2,9	2,9
dont haut débit mobile	1,9	2,1	2,1
ARPU total (en euro par mois)	**17,2**	**18,9**	**20,1**

Source : Orange Slovensko

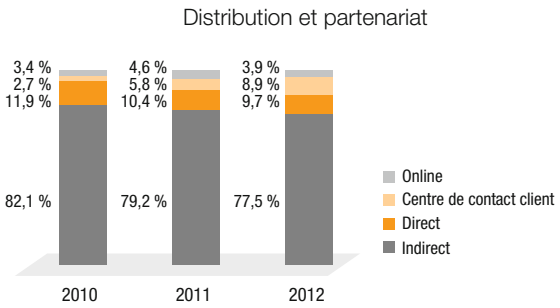
Orange fournit ses services de télécommunications mobiles en Slovaquie à travers sa filiale Orange Slovensko (OSK) dont elle détient 100 % du capital. Orange Slovensko a été créé en 1996 et a obtenu sa licence GSM la même année. En août 2001, sa licence a été étendue à la technologie GSM1800. Orange Slovensko a ensuite obtenu une licence UMTS en juin 2002 pour une durée de 20 ans.

En 2006, Orange Slovensko a fait son entrée sur le marché du mobile à haut débit, avec le lancement de la technologie HSDPA sur son réseau 3G UMTS. L'année suivante, Orange Slovensko a introduit ses offres triple play (téléphonie fixe, accès internet et télévision sur IP) sur la technologie de fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH). A la fin 2012 ce réseau couvrait 315 000 foyers (dont 55 562 foyers sont des clients Orange), avec des vitesses de transmission pouvant atteindre jusqu'à 100 Mbit/s.

En juin 2012, Orange Slovensko a lancé un nouveau portefeuille d'offres commerciales appelé WoW, qui marquent une rupture avec les offres existantes sur le marché. Ces offres proposent aux clients des formules attractives incluant de l'abondance de traffic (voix, SMS, et données), ainsi qu'un prix dégressif. En septembre 2012, Orange Slovensko a également lancé une offre très innovante de télévision, lui permettant d'enrichir son portefeuille d'offres mobiles et fixes.

Distribution

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



Source : Orange Slovensko

Orange Slovensko commercialise ses produits et services en Slovaquie à travers divers réseaux de distribution :

- les magasins de détail d'Orange Slovensko, qui ne commercialisent que les produits Orange. En 2012, ils étaient au nombre de 155 (dont un exploité directement, et 154 sous contrat de franchise) ;
- les équipes de vente rattachées aux boutiques Orange (en charge de l'information et des ventes aux VIP et clients entreprises), et spécialistes des ventes en porte-à-porte pour les produits et services FTTH ;
- les distributeurs spécialisés et magasins de détail vendant les cartes prépayées ;
- une équipe de vente spécialisée, sous la responsabilité directe d'Orange Slovensko, dédiée à l'acquisition et à la fidélisation des clients entreprises ;
- une plate-forme de service clients, sous le management direct d'Orange Slovensko ;
- un site de vente en ligne (www.orange.sk/eshop/), où les clients peuvent acheter les produits et services Orange, ainsi que des accessoires.

Le réseau

› COUVERTURE (EN % DE LA POPULATION)

	2012	2011	2010
GSM Voix/Edge	99,8 %	99,7 %	99,6 %
3G (UMTS)/ HSDPA	72,3 %	71,1 %	69,2 %
Nombre de sites radio 2G (000s)	2,03	1,96	1,94
Nombre de sites radio 3G (000s)	1,41	1,34	1,24

Source : Orange Slovensko

Les investissements consentis par Orange Slovensko en 2012 continuent de se concentrer sur l'amélioration de la qualité de la couverture 3G en zones urbaines (densification, couverture à l'intérieur des immeubles, passage en HSDPA+) tout en réduisant les coûts opérationnels, ainsi que sur la modernisation du réseau de transmission *(Backhaul refresh)* pour faire face à la croissance du trafic et continuer à améliorer la bande passante et sa fiabilité (projet FTTC – fibre jusqu'au sous-répartiteur).

Faits marquants

Janvier	■ **DSL** – Orange Slovensko enrichit son offre de services internet en introduisant une offre internet par DSL dans son portefeuille
Juin	■ **Offre WOW** - prix dégressif de 13 centimes à 5,5centimes d'euros par minute et abondance de trafic. ■ **Lancement d'Orange GO** – application multimédia visant à stimuler l'adoption du multimédia et son utilisation en offrant un accès plus facile et plus rapide au contrôle de sa consommation, à sa musique, chat, e-books, ainsi que d'autres services et applications utiles.
Septembre	■ **TV d'Orange** - Orange Slovensko lance un nouveau service sur le marché offrant : sept jours d'archivage des programmes télévisés, de la location numérique de vidéos, la possibilité de regarder les programmes télévisés sur plusieurs écrans comme sa TV, son ordinateur, sa tablette ou son *smartphone*. Cette offre est accessible à tous et n'est pas liée uniquement au réseau d'Orange. ■ **Offre WOW prépayée** - introduction du concept des offres *WOW* sur le marché du prépayé, afin de stabiliser la base de clients.
3e trimestre	■ **Lancement de l'IP Centrex** - offre convergente permettant de fournir des solutions fixe et mobile aux entreprises

Perspective 2013

Les investissements réalisés par Orange Slovensko en 2012 continuent de se concentrer sur l'amélioration de la qualité de la couverture 3G en zones urbaines (densification, couverture à l'intérieur des immeubles, passage en HSDPA+), ainsi que sur la modernisation du réseau de transmission (Backhaul refresh) pour faire face à la croissance du trafic et continuer à améliorer la bande passante et sa fiabilité (projet FTTC – fibre jusqu'au sous-répartiteur).

Moldavie

Le marché des services de télécommunications

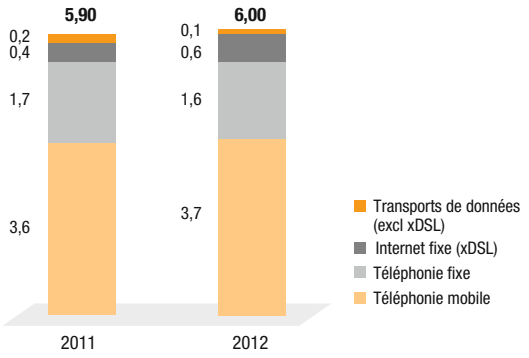
› PRINCIPAUX INDICATEURS MACROECONOMIQUES

	2012	2011	2010
Population (en millions)	3,6	3,6	3,6
Croissance du PIB (%)	1,0 %	+ 7,0 %	+ 6,9 %
PIB par personne (en $ PPA)	3 540	3 383	3 092

Source : Bureau national de statistiques moldaves - Ministère de l'Économie - FMI

La situation politique du pays reste complexe et l'environnement économique incertain. Le Ministère de l'économie a revu à la baisse ses prévisions de croissance du PIB en cours d'année tandis que les prix à la consommation ont augmenté de 4,4 % (source : Bureau national des statistiques). La croissance réelle du PIB a été affectée par la baisse de la croissance dans le secteur de l'agriculture, la baisse des exportations (- 4,4 % sur un an), la diminution de la consommation, et la crise de la dette européenne. Toutefois, les fonds en provenance des Moldaves de l'étranger, qui représentent de 25 à 30 % du PIB, ont contribué à soutenir la consommation intérieure. La démographie est en effet marqué par une diminution de la population active du fait d'une importante émigration.

CHIFFRE D'AFFAIRES DES SERVICES TELECOM (EN MILLIARDS DE LEI)

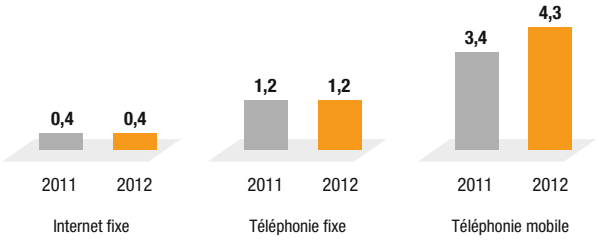


Source : Anarceti

Le chiffre d'affaires total des ventes de services de communications électroniques a atteint 6 milliards de lei en 2012, en croissance de + 1,9 %, tiré essentiellement par l'activité mobile et les services internet fixes.

Le chiffre d'affaires de l'activité mobile a augmenté de + 2,6 % par rapport à l'année précédente, et l'activité internet fixe de + 17,3 %. L'activité fixe a enregistré pour sa part une baisse de - 5 %, pour s'établir à 1,6 milliard de lei. L'activité liée aux données a quant à elle connu une légère augmentation (+ 2 %) par rapport à 2011. L'activité mobile reste la principale activité du secteur (61,3 %), en augmentation de 0,4 point en 2012. L'activité de téléphonie fixe représente 25,9 % (en baisse de - 1,8 point), tandis que l'activité de transfert de données et des service d'internet fixe, qui totalise 12,8 %, est en croissance de 1,4 point.

NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



Source : Anarceti

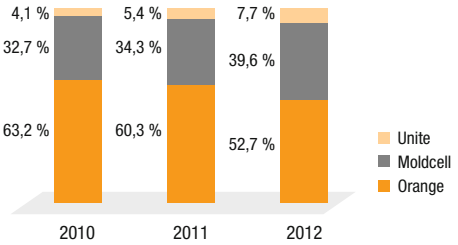
Le marché dans son ensemble qui représente 5,9 millions de clients a connu en 2012 une évolution positive (+ 0,7 million d'abonnés, soit + 13,2 %), provenant principalement de l'activité de téléphonie mobile (+ 0,6 million, soit + 16,2 %).

La pénétration du mobile s'établit à 91 % de la population totale, et présente encore un potentiel de croissance du fait d'une augmentation du nombre de clients multi-opérateurs, avec pour conséquences une croissance du trafic intra-réseau et une baisse de l'ARPU. Cependant, l'augmentation de la base de clients de certains opérateurs de téléphonie mobile est souvent artificielle, et résulte de la prolongation de la période de validité des cartes prépayées.

Les autres segments de marché demeurent stables avec une augmentation de 0,4 million d'abonnés pour l'internet fixe, et de 1,2 million pour la téléphonie fixe.

L'environnement concurrentiel

PART DE MARCHE MOBILE



Source : Anarceti

24 fournisseurs sont présents sur le marché de la téléphonie fixe et trois sur le marché du mobile. Par ailleurs, de nombreux fournisseurs de services opèrent des services de diffusion et de retransmission, ainsi que de transfert de données et d'accès internet fixe.

Sur le marché mobile, Orange Moldova, dont la part de marché en volume a baissé au profit des deux autres opérateurs, a conservé sa position de leader dans un contexte économique, concurrentiel, et réglementaire très complexe. Orange Moldova privilégie le maintien de sa part de marché en valeur et a mis l'accent sur la fidélisation et la satisfaction de ses clients.

Moldcell (filiale de TeliaSonera), 2e opérateur sur le marché, a amélioré sa position de 5 points en volume par rapport à 2011, à travers notamment :

- des augmentations de prix de l'abonnement et des communications intra-réseau, et des baisses de prix des communications hors réseau (- 28 %) ;
- une segmentation avec des bénéfices réservés aux abonnements à forte valeur (10 % des ventes) ;
- l'activation par défaut de services payants tels que le choix de tonalité d'appel ;
- des boutiques mobiles Moldcell Aero dans les régions qui ont contribué à l'augmentation de la part de marché de Moldcell en volume, mais sont sans impact sur sa part de marché en valeur.

Unite (filiale mobile de Moldtelecom), 3e opérateur du marché, améliore lentement mais régulièrement sa part de marché qui a progressé de 2 points en 2012. Sa stratégie est basée sur :

- des offres illimitées pour les nouveaux clients comprenant les appels intra-réseau illimités et gratuits à vie, ainsi que des appels illimités vers le fixe pendant 2 ans ;
- des campagnes de publicité basées essentiellement sur le prix ;
- la subvention des terminaux 3G d'entrée de gamme et des smartphones avec engagement de 24 mois.

Les activités d'Orange Moldova

› INDICATEURS FINANCIERS ET OPERATIONNELS

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en millions de lei) (1)	2 683	2 640	2 569
Nombre d'abonnés (en millions)	2	1,8	1,7
ARPU mobile total (lei par mois)	111,9	118,2	125,6

Source : Orange Moldova
(1) 1 leu = 0,0642 euro

Le groupe France Télécom-Orange est présent en Moldavie à travers la société Orange Moldova, dont il détient 94,31 % du capital.

Malgré la pression du marché, le contexte économique et la situation politique incertaine, Orange Moldova a enregistré en 2012 une croissance de son chiffre d'affaires de 1,6 %. Cette augmentation est principalement due aux appels sortants des clients abonnés et à la hausse des ventes de terminaux nus et des accessoires grâce aux promotions commerciales réalisées. La détérioration des revenus des appels sortants prépayés a été compensée par une amélioration du trafic entrant et de l'itinérance grâce à l'évolution favorable des tarifs de terminaison d'appels et une augmentation de la consommation.

Les offres

Afin de développer la fidélisation et maximiser la satisfaction de ses clients, Orange Moldova s'appuie notamment sur :

- sa plate-forme de communication institutionnelle *Orange Best for You ;*
- ses offres, telles que la gratuité de communication vers trois numéros en fonction de l'ancienneté du client, un volume de données gratuit couplé avec les smartphones, des SMS d'avertissement en cas de dépassement du forfait, ou l'assistance d'experts dans les boutiques et service client ;
- des facilités de paiement des terminaux par mensualités ;
- une approche segmentée des offres commerciales, des services, et des terminaux, par types de clientèles.

› PRINCIPAUX EVENEMENTS

Mai 2012	■ lancement du projet *SUN* (carte de recharge unique pour les offres prépayées, les abonnements et les offres internet mobile) ; ■ remaniement des offres prépayées (nouveau plan tarifaire *OPTIM*, offre de base à 30 lei et bonus segmentés pour les recharges) ; ■ lancement de l'offre internet prépayée *Acum* ; ■ remaniement des offres *Animals.*
Octobre 2012	■ lancement du service *Mobile eID* (service d'authentification par mobile) ; ■ lancement du SMS Banking ; ■ lancement du paiement en ligne par carte bancaire (eshop et topup en ligne).
Novembre 2012	■ lancement de l'offre *Stop the clock* (appels intra-réseau gratuits après la 3e minute) ; ■ introduction de l'iPhone 5, et du paiement mensualisé des téléphones ; ■ lancement de la 4G.

Perspectives

Malgré un environnement difficile, l'objectif stratégique d'Orange Moldova est de maintenir sa position de leader et de conserver sa part de marché en valeur sur le mobile, par la fidélisation de sa base client et le renforcement du positionnement de la marque.

L'objectif principal pour 2013 sera de stimuler la croissance de la consommation, avec une priorité mise sur les offres prépayées, la hausse de la pénétration du mobile dans les zones rurales et la croissance de la demande des services de données.

Sur le marché grand public, le principal défi d'Orange Moldavie reste l'évolution vers la convergence en vue de protéger et renforcer sa position de leader sur le marché mobile. Sur le marché des entreprises, le maintien de l'excellence opérationnelle constituera la réponse aux attentes des clients.

Arménie

Le marché des services télécom et l'environnement concurrentiel

Le marché des télécommunications en Arménie est partagé entre trois compagnies principales : outre Orange Arménie qui opère sur le marché mobile uniquement, Vivacell (opérateur mobile et filiale de l'opérateur Russe MTS), et l'opérateur historique Armentel (opérateur fixe et mobile filiale de l'opérateur russe Vimpelcom) qui opère sous la marque Beeline. Il existe aussi plusieurs fournisseurs d'accès internet fixe tels que UCOM (fibre optique à Erevan) ou Rostelecom.

Le chiffre d'affaires total des différents opérateurs représente plus de 4 % du PIB. Celui des trois opérateurs principaux s'est légèrement accru en 2012 par rapport à 2011, du fait de la croissance du PIB et de la montée en charge des activités d'Orange Arménie. La pénétration mobile à la fin de 2012 atteignait 91 % de la population.

Fin 2012, les parts de marché estimées étaient les suivantes : Vivacell 62 %, Beeline 21 %, Orange Arménie 17 % (source : Orange). La part de marché d'Orange Arménie est restée à peu près stable en 2012 et Orange reste le troisième opérateur du pays.

Le marché internet, qui était encore sous-développé il y a trois ans, poursuit une croissance soutenue avec un taux de pénétration de plus de 54 % des foyers à la fin 2012. Ce développement bénéficie aux trois opérateurs principaux tandis que l'on assiste à la concentration des petits fournisseurs d'accès. Orange Arménie est le leader en internet mobile avec une part de marché supérieure à 63 %. La technologie 3G/HSPA représente environ 34 % des accès large bande au niveau national, mais connaît un léger déclin au profit de l'internet fixe. Beeline détient le monopole de l'offre ADSL avec une forte augmentation de sa base clients.

Les activités d'Orange Arménie

Orange Arménie s'est vu attribuer une licence pour l'exploitation des services de communications mobiles dans les bandes 900, 1 800 et 2 100 MHz le 19 novembre 2008, pour une période de 15 ans. Après avoir lancé ses services en novembre 2009, la société a poursuivi une stratégie d'opérateur généraliste s'adressant à tous les segments du marché avec une palette de services comprenant la voix et l'internet à haut débit, en s'appuyant sur un réseau 2G/3G/HSPA étendu, une solution totalement intégrée et convergente (réseau intelligent et services à valeur ajoutée), et un vaste réseau de distribution.

Fin 2012, Orange Arménie comptait environ 512 000 clients actifs en téléphonie mobile, principalement en formules prépayées, et 85 000 clients actifs en internet mobile. Les offres grand public hybrides ont été refondues et ont rencontré beaucoup de succès. Elles concernaient 69 000 clients fin 2012.

Le chiffre d'affaires annuel, en croissance de 48 % par rapport à 2011, s'établit à 20 milliards de drams arménien (environ 40 millions d'euros), qui résulte du mix entre un revenu moyen par client relativement bas pour les offres voix, et un revenu élevé pour les données.

La distribution

Orange Arménie dispose d'un réseau de distribution très étendu, constitué de 75 boutiques sous sa marque (dont 67 exploitées en franchise) et 850 points de ventes indirects. Plus de 6 000 points de vente sont disponibles pour les recharges prépayées (incluant les boutiques Orange, les points de ventes de cartes à gratter, banques, distributeurs automatiques de billets, points de recharge électronique).

Le réseau

L'année 2012 a été marquée par le déploiement de 22 nouveaux sites radio, et l'augmentation en parallèle des capacités des réseaux existants afin de s'adapter à la croissance soutenue du trafic de voix et de données.

Faits marquants

Orange Arménie s'est concentrée en 2012 sur la croissance de son chiffre d'affaires, avec une attention toute particulière portée sur la qualité de service afin de fidéliser ses clients.

Parmi les principaux événements de l'année 2012 on peut noter : des offres pour les familles, le lancement du HSPA+ à 42 Mb/s (Orange Arménie est le seul opérateur sur le marché arménien proposant une telle offre), une offre internet prépayée ainsi que l'amélioration de la qualité et la refonte des anciens plans tarifaires. Enfin, le lancement du service Kaspersky et d'autres offres spécifiques.

Perspectives

En 2013, Orange Arménie continuera de se concentrer à la fois sur l'amélioration du revenu moyen par abonné de sa base client existante, et sur l'acquisition de nouveaux clients créateurs de valeur, tant en téléphonie mobile que sur le segment internet. La qualité des services offerts, la proximité avec le client, et l'innovation, continueront à constituer le socle essentiel pour atteindre ces objectifs.

6.3.4.2 Afrique et Moyen-Orient

Egypte

Le marché des services télécom

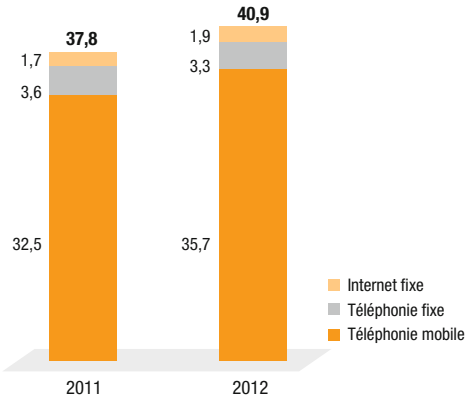
› PRINCIPAUX INDICATEURS MACROECONOMIQUES

	2012	2011	2010
Population (en millions)	82	80,4	78,7
Croissance du PIB (%)	2,0 %	+ 1,7 %	+ 5,1 %
PIB par personne (en dollars PPA)	6 557	6 454	6 344

Source : FMI

Le taux de croissance du Produit intérieur brut de l'Egypte à fin 2012 est estimé à 2 %, en hausse de 0,3 point par rapport à 2011. Les événements qui ont conduit à un changement de régime politique ont accentué les faiblesses structurelles de l'économie telle que le chômage endémique, les écarts de revenus, et les troubles sociaux. La situation macroéconomique devrait s'améliorer progressivement avec un retour graduel à la croissance du produit intérieur brut prévu de 4 à 6 % à partir de 2014. Ces prévisions sont fortement conditionnées par les modalités de la transition politique en cours, la mise en œuvre des réformes politiques attendues pour rendre le climat économique plus favorable aux investissements, notamment étrangers, et la capacité à relancer l'activité touristique.

› REVENUS DES SERVICES TELECOM (EN MILLIARDS DE LIVRES EGYPTIENNES)



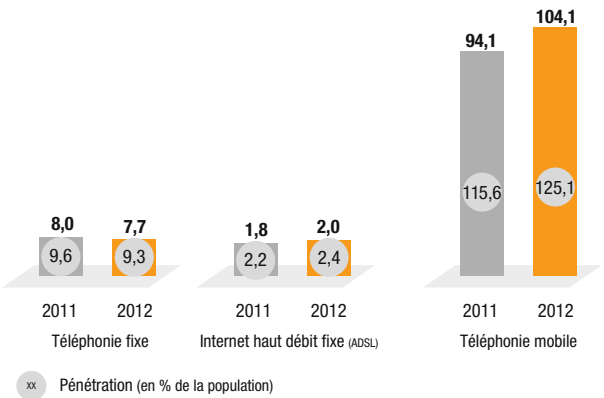
Source : Arab Advisor Group - Egypt Telecom Market Indicators & Projections - Juin 2012

› NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)

	2012	2011	2010
Téléphonie Mobile (en millions)	104,1	94,1	79,8
Taux de pénétration (en % de la population)	125,1 %	115,6 %	100,2 %
Internet haut débit fixe (ADSL) (en millions)	2,0	1,8	1,4
Taux de pénétration (en % de la population)	2,4 %	2,2 %	1,8 %
Téléphonie fixe (en millions)	7,7	8,0	9,3
Taux de pénétration (en % de la population)	9,3 %	9,8 %	11,7 %

Source : Arab Advisor - Egypt Telecom Market Indicators & Projections - Juin 2012

Téléphonie Mobile



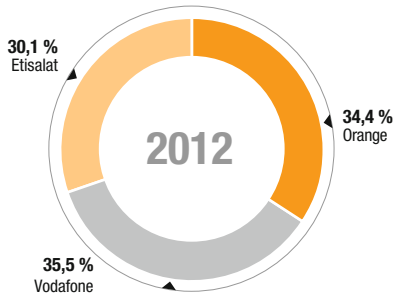
Source : Arab Advisor Group - Egypt Telecom Market Indicators & Projections - Juin 2012

Le marché égyptien de la téléphonie mobile est constitué essentiellement de clients en formule prépayée. Les opérateurs étendent de plus en plus leurs offres vers les segments de clientèle situés dans le bas du marché, en abaissant les frais de connexion, et en proposant des téléphones mobiles et des recharges à faible prix. Cette extension en direction d'une nouvelle clientèle constituée des classes moyennes, mais aussi des populations rurales, se traduit par une baisse du revenu moyen par abonné (ARPU). Les événements politiques ont fortement affecté le marché des télécommunications en 2012. Le secteur touristique a notamment connu une forte diminution de ses activités, entraînant une baisse substantielle du chiffre d'affaires de l'itinérance *(roaming).*

Alors que taux de pénétration de la téléphonie fixe continue de baisser et que le développement de l'internet haut débit reste toujours très limité, le taux de pénétration du mobile continue d'augmenter, ouvrant ainsi des possibilités de croissance des services de données et d'internet sur le réseau mobile. Le taux de pénétration du mobile atteignait 125 % de la population à fin 2012 avec 104 millions de cartes sim en circulation (Source : Arab Advisor - Egypt Telecom Market Indicators & Projections - Juin 2012).

L'environnement concurrentiel

› PART DE MARCHE MOBILE



Source : estimation Mobinil

Le marché égyptien est caractérisé par un environnement de plus en plus concurrentiel. La concurrence qui s'exerce d'abord entre les opérateurs mobiles s'étend aussi de plus en plus au marché de l'internet, du B2B. En parallèle, le jeu des alliances et des intégrations modifie le paysage du marché des télécommunications et conduit les différents acteurs à s'orienter vers une stratégie de convergence.

Sur le marché mobile, ECMS a été le 1er opérateur à lancer ses services en Egypte en 1998 sous la marque Mobinil. Vodafone Egypt est le 2e opérateur apparu sur le marché en 1998 également, sous le nom de *ClickGSM,* et s'est positionné sur le segment des clients à forte valeur ajoutée grâce à son réseau 3G. Etisalat, filiale d'Etisalat U.A.E., est entré sur le marché en 2007 et s'est fortement positionné sur une stratégie de prix bas.

Malgré un contexte particulièrement concurrentiel, Mobinil a enregistré une croissance du nombre de ses abonnés et est parvenu en 2012 à conserver sa seconde place sur le marché avec 34,4 % de part de marché (estimation Mobinil). Vodafone reste le leader du marché avec 35,5 % et Etisalat, le dernier entrant, est en 3e position avec 30,1 %.

Depuis l'arrivée du 3e opérateur, qui s'est positionné sur une stratégie tarifaire agressive, la tendance globale est à l'érosion des parts de marché des deux premiers opérateurs du marché, Vodafone et Mobinil au profit d'Etisalat. En outre, ce positionnement a induit une baisse générale des tarifs sur le marché, Vodafone et Mobinil ayant été obligé de s'aligner pour préserver leurs parts de marché. En 2012, Mobinil a réussi à stabiliser sa part de marché grâce notamment à un meilleur taux de *churn* que ses concurrents, inférieur d'environ 1 point (source : estimation Mobinil).

Les activités de Mobinil

› INDICATEURS FINANCIERS ET OPERATIONNELS

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en millions de livres égyptiennes) (1)	**10 343**	**10 195**	**10 585**
Nombre d'abonnés (en millions)			
Clients mobiles	33,8	32,9	30,2
dont forfaits	2,7	0,9	0,8
dont offres prépayées	31,1	32	29,4
ARPU total (livres égyptiennes par mois)	**22,7**	**24,4**	**29,7**

Source : Mobinil
(1) 1 livre égyptienne = 0,128 euro

France Telecom-Orange, à travers sa filiale MT Telecom SCRL détenue à 100 %, détient 93,92 % d'Egyptian Company for Mobile Services S.A.E. (ECMS), société opérationnelle qui exerce ses activités sous la marque Mobinil. Orascom Telecom Media & Technology Holding S.A.E détient 5 % d'ECMS, tandis que les 1,08 % restants sont côtés à la Bourse du Caire. En 2010, Mobinil a acquis les activités de services internet de LINKdotNET et de Link Egypt (LINK).

La base de clients mobiles de Mobinil atteignait 33,8 millions à fin 2012, en augmentation de 2,5 % par rapport à 2011, et est constituée à 92 % de clients en formule prépayée. Une évolution notable du mix prépayé/abonnements est intervenue en 2012 suite au lancement d'offre de forfaits bloqués.

Le chiffre d'affaires annuel a atteint 10,3 milliards de livres égyptiennes en 2012, en hausse de 1,4 % par rapport à 2011. Le revenu moyen par abonné a continué de décroître en 2012 (- 7 %) pour atteindre 22,7 livres du fait principalement de l'intensification de la concurrence entre les opérateurs, et de l'acquisition de nouveaux clients à plus faible pouvoir d'achat.

Les offres

Type	Nom	Caractéristiques principales
Forfaits mensuels	STAR de 25 à 500 livres/mois	Gamme d'offres avec paiement mensuel, appels illimités vers les mobiles ou les fixes et des services gratuits (numéro gratuit, conférence) : *Star Global, Star Smartphone, Star Etkalem, Star Control & Star Online*
Cartes prépayées	ALO	Gamme d'offres personnalisées et simples d'utilisation avec différents prix à la minute et par SMS *(New Ghanily for young people, Tourist for tourists, El Masry, Alo Bedoon Shoroot, Baladna El Gedeed for regional and El Kol 14, un taux forfaitaire pour tous les réseaux)*
Forfaits mensuels pour les clients Entreprise	Nouveau Pack Entreprise de 25 à 500 livres/mois	Gamme d'offres personnalisées suivant les besoins des clients entreprises, qui offrent plus de flexibilité et d'avantages aux clients Entreprise
Haut débit mobile	Forfaits mensuels Carte prépayée avec option internet de 5 à 150 livres/mois internet illimité sur mobile	Packs mensuels incluant un volume de trafic et permettant d'accéder à internet quel que soit le lieu, sans facture ou engagement grâce à une ligne internet prépayée Packs Mobile avec accès internet illimité qui permet au client de surfer et de bénéficier d'un accès illimité à internet. La politique d'utilisation limite l'accès à 110 Mbit/s, au-delà desquels le client continue de bénéficier d'internet mais avec un débit moins élevé

La distribution

Mobinil vend ses produits et services en Egypte à travers différents circuits de distribution :

- le nombre de magasins détenus en propre par Mobinil a été réduit à 48 ;
- le réseau de franchisés a également été rationalisé en 2012 et est passé de 60 à 56 ;
- les kiosques Mobinil, implantés dans les universités et qui fournissent des produits et des services aux étudiants ;
- les kiosques externalisés, qui offrent des produits tels que les cartes de rechargement et les lignes Alo dans le métro, les gares et les ports ;
- les distributeurs et des détaillants spécialisés. En 2012, environ 12 000 de ces points de vente proposaient des services et des produits Mobinil.

Licences

ECMS détient une licence GSM et une licence UMTS-3G obtenue en 2007 pour une période de 15 ans. Après 2022, cette licence est renouvelable sans frais supplémentaires par périodes de cinq ans consécutives. La licence 2G déjà détenue sera automatiquement prorogée pour une période de neuf ans et demi à partir de 2013 et expirera à la même date que la licence 3G. Un plan de couverture détaillé sur cinq ans accompagne l'attribution de la licence 3G, et le régulateur égyptien (NTRA) a garanti à Mobinil l'attribution d'autres bandes de fréquence, la possibilité d'appliquer une tarification spéciale pour les communications à l'intérieur du réseau de Mobinil *(mode on net),* et la réservation d'un nouveau code de réseau.

Faits marquants

Janvier	Mobinil lance la campagne *Ômra* : loterie permettant aux clients rechargeant 15 livres ou plus peuvent gagner l'un des 100 Ômra (pèlerinages) offerts
Février	Mobinil lance une offre promotionnelle de recharge par e-top up (électronique) Mobinil lance un plan tarifaire hebdomadaire avec accès internet sur le mobile Mobinil lance une nouvelle gamme de plans tarifaires journaliers : *Alo Daily*
Mars	Lancement d'offres pour terminaux BlackBerry Mobinil lance une offre pour les sourds et muets *Ma3ak* L'application *Call Blocker* permet aux clients de bloquer les appels entrants indésirables
Avril	Mobinil lance de deux offres de type forfait bloqué : *Star Control 25* (livres) et *Star Control 50*, avec rechargement possible au-delà du crédit compris dans le forfait Offre promotionnelle de *data roaming* globale Mobinil et Link lancent une offre convergente Mobile + ADSL
Mai	Lancement de l'Emergency Credit *(Salefny Shokran)* permettant aux clients d'avoir un crédit de minutes de secours ; Mobinil lance la recharge à 1 livre égyptienne
Juin	Mobinil lance une offre de donnée incluant l'accès à Facebook
Juillet	Mobinil lance les microrecharges avec *El-Faddah* Mobinil lance une offre journalière internet sur Mobile à 2 livres égyptiennes
Août	Nouvelle version du service transfert de crédit Offre promotionnelle *To end of Ramadan Ômra* : 120 minutes de *roaming* pour 30 livres
Octobre	Lancement de Star Control 35 Mobinil lance la voix haute définition sur le mobile
Novembre	Lancement de l'offre *Netawy University* pour les étudiants
Décembre	Célébration du millionième fan de Mobinil sur Facebook avec des cadeaux (minutes, sonneries, etc.) Lancement de Easy pay pour faciliter le paiement des factures pour les clients Mobinil relance son service 1111 Football Fan Club

Perspectives

Depuis le début de l'année 2013, le climat sociopolitique en Egypte est à nouveau extrêmement tendu. Il est par conséquent difficile de prévoir une amélioration significative du contexte économique en 2013. ECMS poursuivra cependant la mise en œuvre des plans d'actions commencés en 2012 avec une stratégie orientée vers la création de valeur et l'efficacité opérationnelle. Le management d'ECMS continuera d'axer ses efforts sur la maîtrise des coûts et l'amélioration de la profitabilité grâce notamment à un large programme de transformation.

Côte d'Ivoire

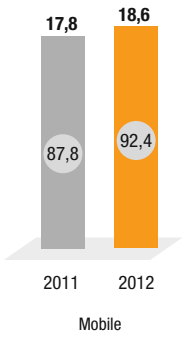
Le marché des services télécom

› PRINCIPAUX INDICATEURS MACROECONOMIQUES

	2012	2011	2010
Population (en millions)	23,4	22,7	22
Croissance du PIB (%)	8,1 %	- 5,8 %	2,4 %
PIB par personne (en dollars PPA)	1 696,1	1 572	1 683

Source : FMI

› NOMBRE DE CLIENTS MOBILES (EN MILLIONS)



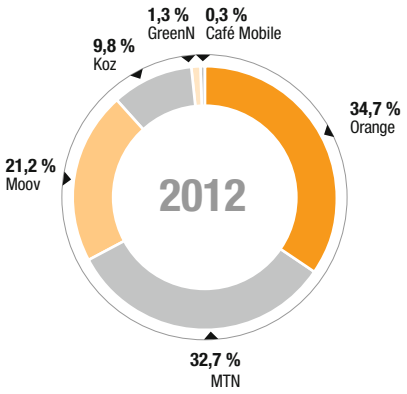
Source : Informa Telecom & Media (3e trimestre 2012)

Le marché mobile est passé entre 2011 et octobre 2012 de 17,8 millions à environ 18,6 millions de cartes SIM, soit une croissance de 3,2 %. Dans le même temps, le taux de pénétration des mobiles est passé de 87,8 % à 92,4 % de la population.

Cette augmentation est portée par le développement du multi-sim, des offres d'abondance, la baisse des tarifs de communication et du coût des terminaux.

L'environnement concurrentiel

› PARTS DE MARCHE DES MOBILES



Source : ATCI (1er semestre 2012)

Le marché est caractérisé par un haut niveau de concurrence lié à la présence de six opérateurs, dont trois ont résolument adopté une stratégie de prix bas à travers une politique de bonus agressive. Un nouvel opérateur, Niamoutié Telecom, est entré sur le marché en fin d'année 2011 sous la marque Café Mobile.

La concurrence reste intense en 2012 sur le marché de la téléphonie mobile. Par ailleurs, la réglementation s'est renforcée avec la publication d'un nouveau Code des télécommunications, orientant les tarifs d'interconnexion vers les coûts de revient, sous la pression des opérateurs secondaires du marché (Moov, Koz, GreenN, et Café Mobile)

La part de marché d'Orange a légèrement progressé à 34,7 % en 2012 (source : ATCI). Orange conserve sa première place devant MTN, soutenue par une bonne dynamique d'innovation.

Le marché se caractérise par des promotions tarifaires très attractives pour les communications passées en intra-réseau (formules de *Pass*) qui ont eu pour effet une augmentation de l'usage. Les promotions ont également favorisé le multi-équipement en cartes SIM.

Les opérateurs ont poursuivi leurs campagnes de promotion et ciblées leurs offres sur la clientèle jeunes (offre *Epiq Nation* de Moov, ou Mylife d'Orange), ainsi qu'au lancement d'offres de *smartphones* et de BlackBerry destinées aux clients à hauts revenus.

Les activités de Côte d'Ivoire Télécom et Orange Côte d'Ivoire

› INDICATEURS FINANCIERS ET OPERATIONNELS

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en milliards de francs CFA)[1]	**369**	**300**	**329**
Nombre de clients (milliers)			
Lignes Fixes	290	290	284
Lignes internet	36	36	47
Clients Mobiles	6 118	5 785	4 702
ARPU mobile (en francs CFA par mois)	**3 846,1**	**3 532,9**	**4 584,6**

Source : Orange
(1) 1 franc CFA = 0,0015 euro

France Télécom-Orange détient une participation de 85 % dans Orange Côte d'Ivoire (OCI), qui a démarré l'exploitation de son réseau mobile en 1996 sous la marque Ivoiris, et une participation de 45,9 % dans Côte d'Ivoire Telecom (CIT), l'opérateur historique de télécommunications en Côte d'Ivoire qui fournit des services de téléphonie fixe, ainsi que des services internet haut débit, des services de vente de capacité, de trafic, et de location d'infrastructure. Depuis mai 2002, Orange exerce ses activités en Côte d'Ivoire sous la marque Orange. Sa stratégie consiste à proposer des offres et des services qui bénéficient des synergies entre les réseaux fixe, internet, et mobile, ainsi que les systèmes d'information, et les ressources marketing et commerciales communes.

Le nombre de lignes fixes de Côte d'Ivoire Télécom est resté stable à 290 000 à fin 2012, fortement concurrencé par le développement du mobile, dont le nombre de clients a augmenté du fait notamment du multi-équipement. Une très forte progression est également enregistrée au niveau du marché du haut débit mobile, avec l'arrivée de la 3G et un parc de près de 48 000 clés internet Orange à fin 2012. Corrélativement, le revenu moyen par client (ARPU) a augmenté par rapport à 2011, qui représentaient une année exceptionnellement basse en raison des événements post-électoraux. Mais il s'inscrit dans une tendance baissière par rapport à 2010, du fait notamment de l'accroissement des clients situés en zone rurale à plus faibles revenus. Par ailleurs, Côte d'Ivoire Télécom comptait à fin 2012 plus de 32 000 clients internet haut débit ADSL.

Après la crise post-électorale de 2011, l'année 2012 a vu la stabilisation de la situation politique du pays, créant des conditions plus propices dont les résultats d'Orange ont bénéficié. Après une année de récession, la croissance économique s'est établie à 8,1 % en 2012 et le FMI table sur une croissance soutenue de 7 % en 2013 (source : World Economic Report Octobre 2012). Ces perspectives sont toutefois à nuancer par les aspects sécuritaires, avec des zones toujours instables dans certaines parties du pays, y compris en périphérie d'Abidjan). Cette situation fait planer des menaces directes sur la consommation, avec notamment un accroissement du coût de la vie.

L'année 2012 a été globalement une très bonne année pour Orange Côte d'Ivoire avec notamment :

- le lancement du *Wimax* en mars, et de la 3G en avril (pass internet Mobile et clé internet 3G), afin de capter le potentiel du haut débit mobile ;
- le développement des services Orange Money avec la mise en service de 12 guichets automatiques et le paiement par mobile des factures Canal Horizons (groupe Canal+) ;
- des animations tarifaires chaque week-end ;
- le développement des contenus locaux (*FratMat Mobile*, *Abidjan.net*) ;
- des offres segmentées à destination des segments opérationnels porteurs de valeur (clientèle jeunes, auto-entrepreneurs) ;
- un programme de fidélisation à destination des clients à forte valeur ;
- le lancement d'une nouvelle offre avec facturation à la seconde ;
- de nouvelles offres de cartes rechargeables sur le segment des mobiles professionnels ;
- le lancement de l'offre *SOS Crédit* qui permet au client d'emprunter via son mobile un montant remboursable sous 72 heures.

Depuis la fusion opérationnelle (en 2010) des activités d'Orange Côte d'Ivoire et de Côte d'Ivoire Télécom, Orange possède le plus important réseau de distribution physique de Côte d'Ivoire du secteur des télécommunications, avec 99 boutiques, dont 32 détenues en propre et 67 franchises. Orange distribue également ses services à travers un réseau de 14 partenaires exclusifs. Enfin, plus de 80 000 détaillants proposent les produits Orange.

Orange Côte d'Ivoire a poursuivi en 2012 ses actions de professionnalisation et de formation de ses partenaires. Des actions ont également été menées auprès de l'ensemble du réseau de distribution pour soutenir la croissance des services *Orange Money*.

Perspectives

Les priorités d'Orange Côte d'Ivoire en 2013 viseront à continuer à consolider sa position d'opérateur intégré de référence et sa première position en nombre de clients et en part de marché sur le fixe, le mobile, l'internet, et les offres convergentes.

Jordanie

Le marché des services télécom

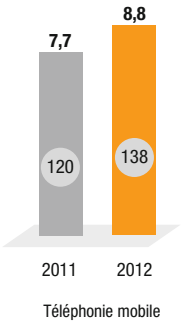
› PRINCIPAUX INDICATEURS MACROECONOMIQUES

	2012	2011	2010
Population (en millions)	6,4	6,3	6,1
Croissance du PIB (%)	3,0 %	2,5 %	2,3 %
PIB par personne (en dollars PPA)	6 044	5 900	5 697

Source : FMI, octobre 2012

Peuplée de 6,4 millions d'habitants, la Jordanie se classe parmi les pays émergents. La croissance de son PIB, qui a varié entre 6 % et 8 % entre 2004 et 2007, avait chuté à 2,3 % en 2009 et 2010 et a légèrement remonté en 2012 à 3 %.

› NOMBRE DE CLIENTS MOBILES (EN MILLIONS)



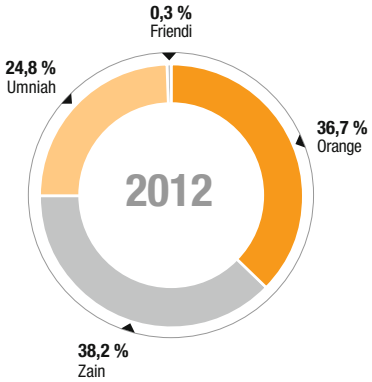
Source : Télécommunication Regulatory Commission, septembre 2012

Le marché mobile est passé de 7,7 à 8,8 millions de cartes SIM entre 2011 et 2012, soit une croissance de 14 %. Le taux de pénétration du mobile est proche de 138 % (source : TRC, septembre 2012). Cette progression est portée par la baisse des prix des communications et le développement des offres d'abondance sur le marché du prépayé depuis 2011.

Orange Jordan est le 1er opérateur en Jordanie, avec un total de 4 millions de clients fixe, mobile et internet à fin décembre 2012. La Jordanie comptait 4 millions d'utilisateurs internet fin 2012, en croissance de 43 % par rapport à 2011, dont près de 557 000 clients internet haut débit. Le taux de pénétration de l'internet continue de progresser, passant de 45 % en 2011 à 63 % en 2012 (source : TRC, septembre 2012). Cette tendance est essentiellement portée par le développement des offres 3G, par la baisse du prix des offres ADSL, et par la croissance du taux d'équipement informatique des ménages.

L'environnement concurrentiel

› PART DE MARCHE DES MOBILES



Source : Telecom regulatory commission, septembre 2012

La Jordanie compte trois principaux opérateurs mobiles et un nouvel MVNO (Friendi) qui a lancé ses activités en juillet 2012. Orange occupe la deuxième position sur le marché mobile avec une part de marché qui a progressé de 2,6 points en 2012 pour atteindre 36,7 % (source : TRC, septembre 2012). Cette progression rapproche Orange du leader, Zain dont la part de marché est de 38,2 %, au détriment du troisième opérateur, Umniah en recul de 5,1 points par rapport à 2011 avec 24,8 %.

Le secteur des télécommunications jordanien a été marqué par une intensification de la concurrence avec le lancement de la 3G par Umniah en juin 2012, et la généralisation des offres d'abondance sur les offres mobiles prépayées.

Les activités d'Orange Jordanie

› LES ACTIVITES DE TELEPHONIE FIXE ET INTERNET

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en millions de dinars)(1)	**408**	**412**	**402**
Nombre de clients (milliers)	**3 180**	**2 820**	**2 426**
Lignes Fixes	453	474	498
Lignes internet	178	171	158
Clients Mobiles	2 549	2 175	1 770
ARPU mobile (dinars par mois)	**5,8**	**7,4**	**7,6**

Source : Orange Jordan
(1) 1 dinar jordanien = 1,098 euro

Orange est présent en Jordanie à travers sa filiale Jordan Télécommunications Company, détenue à 51 % par France Télécom-Orange. Jordan Télécommunications Company (réseau et services fixes) et ses filiales Petra Jordanian Communications Company (réseau et services mobiles), Jordan Data Company (services internet) et Lightspeed (services internet au Bahrain) sont regroupées au sein de Jordan Telecom group et proposent tous leurs services sous la marque Orange Jordan depuis septembre 2007.

Orange détenait 3,2 millions de clients à fin 2012, en croissance de 14 % par rapport à 2011.

La croissance du parc mobile s'est accompagnée d'une diminution de l'ARPU de 21 % en raison des baisses de prix pratiquées, généralement à travers le lancement d'offres d'abondance. En effet, les offres promotionnelles se sont multipliées tout au long de l'année 2012 pour limiter les effets de la dégradation de l'environnement économique. Le lancement de la 3G par Umniah en juin 2012 est venu renforcer la concurrence aussi bien sur les offres internet mobile prépayées et postpayées que sur les offres haut débit ADSL.

Le nombre de clients internet fixes d'Orange a continué de croître de 4 % en 2012. La part de marché d'Orange sur le haut débit était de 45 % fin 2012 (source : Orange Jordan). Orange continue de déployer une gamme complète de services internet s'appuyant sur les technologies ADSL et Wifi, et qui vise une large gamme de clientèle. Orange a notamment lancé depuis juillet 2011 des offres packagées (lignes fixes et internet). Le déclin du nombre de lignes de téléphonie fixe a été ralenti en 2012 sous l'effet du développement de ces offres. La décroissance du chiffre d'affaires des activités fixes est désormais ralentie grâce à la croissance des revenus de l'internet haut débit.

A noter enfin la forte croissance des activités de vente en gros de trafic *(wholesale)* en 2012 avec un chiffre d'affaires en augmentation de 16 % essentiellement porté par l'activité de transit international.

Les offres

Orange Jordan propose une gamme diversifiée et innovante de services fixe, mobile, et internet, à l'intention des marchés résidentiels et entreprise. L'innovation se situe au cœur des offres d'Orange en Jordanie grâce à la présence depuis mars 2008 d'un Technocentre du groupe France Télécom-Orange à Amman.

Type	Nom	Caractéristiques principales
Mobile prépayé	Offres prépayées proposant des tarifs d'abondance à partir de 1, 5 €/semaine ou des tarifs à la minute de 0,01 à 0,06 € (hors international).	Gamme segmentée par usages et/ou typologies de clients : offres forfaitaires *(Minh El Akher),* offres Armée *(Alpha et Army Cell),* étudiants (Unizone), populations d'origine égyptienne (Um el dunya), offres régionales *(Madenaty,3ezwati),* offres centrées *data (Net@mobily)*
Mobile postpayé	Offres postpayées résidentielles, trois offres entreprises pour des tarifs à la minute allant de 0,01 à 0,06 €.	Gamme résidentielle incluant une gamme d'offres iPhone. Gamme entreprise incluant des offres BlackBerry
Internet mobile (3G+)	Offres *Internet Everywhere* postpayées et prépayées pour des tarifs allant de 5 € à 40 € euros/mois ou prépayées (0,01 €/Mbit).	Accès internet en mobilité complète via clé USB 3G, pouvant être couplées à un ordinateur portable *(netbook ou laptop)*
Fixe et offres convergentes	Orange *Fixed line* pour 4,7 € d'abonnement mensuel et des tarifs minute allant de 0,015 à 0,07 € (hors international). Offres packagées *Fixed line* et *Internet* avec des forfaits voix + capacité GB allant de 15 € a 60 €.	Ligne fixe traditionnelle ou *bundles Surf & Talk* comprenant de la voix, un accès ADSL, ainsi qu'une Livebox Offres packagées fixe + internet pour les marchés résidentiels et professionnels
ADSL	*ADSL in one bill* de 9,9 à 67 €/mois.	Accès ADSL *(bitstream)* proposant des débits de 128 kbps à 24 Mbit/s. Gammes résidentielle et pro. Modems Livebox proposé
Offres Entreprise	IPVPN, *Frame Relay, Business Internet Voice, Business Everywhere, leased lines* (tarifs sur mesure).	Gamme complète de connectivité à l'intention des entreprises (ADSL, liaisons louées, IPVPN, *Business Everywhere, Business Internet Voice*)

En 2012, le principal lancement d'offre a concerné l'offre *Army Cell* qui a été revue en février 2012 en offrant des tarifs extrêmement avantageux pour des offres d'abondance à destination des membres de l'armée et de leur famille.

Le réseau

Orange dispose d'un réseau intégré basé sur une technologie 2G/3G (HSPA+) pour le mobile, et ADSL 2+ pour l'internet, et permettant de déployer des offres et services innovants dans les domaines du fixe, du mobile et de l'internet.

Faits marquants

L'année 2012 a été marquée par un environnement économique difficile en Jordanie. Le niveau du déficit public oblige le gouvernement à prendre des décisions radicales (réductions des subventions, augmentation des tarifs de l'électricité, du gaz et du fuel), qui viennent impacter le pouvoir d'achats de la population.

Le développement d'Orange en Jordanie au cours de l'année 2012 a été marqué par une stratégie commerciale visant à déployer une gamme complète de services internet, et à développer des offres mobiles innovantes autour de la 3G. Dans un contexte très concurrentiel avec des offres d'abondance qui deviennent le standard du marché, Orange a su renforcer sa position en lançant des offres très compétitives et innovantes (*Min El Akher Anghami* et *New Um El Dunya*). Orange a également lancé en 2012 une offre dédiée aux forces armées jordaniennes *(Army Cell).* Le marché du haut débit a souffert d'une intense guerre des prix suite au lancement des offres 3G de Umniah en juin 2012.

Orange Jordan a par ailleurs enregistré une forte croissance de ses activités *Carriers* en se positionnant comme un acteur majeur dans la région Middle East.

Perspectives

En 2013, Orange vise à renforcer sa position de marché dans un environnement concurrentiel qui s'intensifie aussi bien sur le marché mobile que sur le marché du haut débit. Orange s'appuiera en particulier sur son réseau 3G pour le lancement de nouveaux services et le développement des usages.

Sénégal

Le marché des services télécom

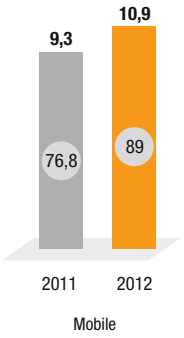
› PRINCIPAUX INDICATEURS MACROECONOMIQUES

	2012	2011	2010
Population (en millions)	13,8	13,4	13,1
Croissance du PIB (%)	3,7 %	+ 4,0 %	+ 4,2 %
PIB par personne (en dollars PPA)	1 925	1 893	1 825

Source : FMI, octobre 2012

Avec une population de 13,8 millions d'habitants, le Sénégal représente la troisième économie de la sous-région ouest-africaine.

› NOMBRE DE CLIENTS (EN MILLIONS)



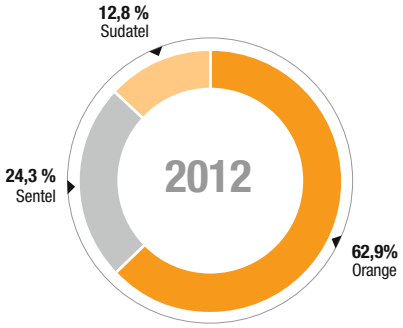
xx Pénétration (en % de la population)

Source : ARTP, septembre 2012

Le marché mobile a atteint 10,9 millions de cartes SIM en 2012 contre 9,3 en 2011, soit une croissance de 17,2 %. Sur cette période, le taux de pénétration du mobile est passé de 76,8 % à 89 %, porté par le multi-équipement en cartes SIM ainsi que par l'extension de la couverture des opérateurs.

L'environnement concurrentiel

› PARTS DE MARCHE DES MOBILES



Source : ARTP, septembre 2012

Trois opérateurs sont présents sur le marché mobile : Orange, Sentel, filiale du groupe Millicom International, et Sudatel. La concurrence a continué de s'intensifier en 2012 avec la multiplication des offres d'abondance. Dans le même temps, Sentel a perdu deux points au profit de Orange. Orange a notamment bénéficié de la faible activité de Tigo (Sentel) au cours du second semestre 2011 et du premier semestre 2012 en raison d'un litige avec l'Etat sénégalais. Cela lui a permis de dominer le marché au cours du premier semestre et d'engager un grand nombre de clients. Le litige Tigo/Etat sénégalais s'est soldé en fin de premier semestre par l'octroi d'une licence globale, ce qui a permis à Tigo de se montrer plus agressif commercialement au second semestre

Activités d'Orange Sénégal

› LES ACTIVITES DE TELEPHONIE FIXE ET INTERNET

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en milliards de francs CFA)(1)	**460**	**449**	**433**
Nombre de clients (milliers)	**7 496**	**6 460**	**5 454**
Lignes Fixes	282	283	283
Lignes internet	96	93	82
Clients Mobiles	7 118	6 083	5 090
ARPU mobile	**3 854,7**	**4 208,6**	**4 783,2**

Source : Orange Sénégal
(1) 1 franc CFA = 0,0015 euro

Le groupe France Télécom-Orange est présent au Sénégal à travers Sonatel dont il détient 42,3 % du capital. Sonatel opère sous la marque Orange.

En 2012, le parc mobile d'Orange Sénégal s'élevait à 7,1 millions de clients actifs, en croissance de + 17 % (contre + 19,5 % en 2011), quasi exclusivement constitué de formules prépayées (99 %). La tendance baissière de l'Arpu s'est accélérée en 2012 (- 8,4 % contre - 12 % en 2011), avec la multiplication des offres d'abondance et le recrutement de nouveaux clients à plus faible consommation.

Le nombre d'abonnés internet s'établissait à 95 560 clients en 2012, en augmentation de 3,1 %, grâce essentiellement à l'offre ADSL *Khéweul*. Le parc de lignes fixe est stable malgré la concurrence du mobile, grâce aux offres prépayées et aux formules multiplay proposés à des tarifs attractifs. Baisse de 1 423 lignes du fait de la poursuite de la substitution du fixe par le mobile. Cette baisse est toutefois maîtrisée grâce aux nouvelles offres prépayées et aux formules multiplay dont les tarifs attractifs attirent de nombreux clients.

Les offres

L'offre mobile d'Orange Sénégal consiste principalement en formules prépayées. En dehors des offres classiques, Orange Sénégal propose de nouvelles offres telles que *Kirène, Bonus Zone* et *Orange Money* :

- *Kirène* est une offre d'abondance lancée en 2009 à destination de clients à faible revenu, qui a poursuivi son développement en 2012 avec 1,3 million d'abonnés en fin d'année (contre 1,2 million fin 2011) ;
- *Bonus Zone* est une formule qui permet aux clients prépayés de bénéficier de remises sur les tarifs lorsqu'ils émettent des appels vers les numéros Orange à partir de zones où le taux d'occupation du réseau est faible ;
- *Orange Money* est un service permettant aux utilisateurs d'effectuer des opérations financières à partir de leur mobile. Le nombre de clients inscrits s'établit à 893 948 à fin 2012 contre 693 269 à fin 2011, soit une croissance de + 19 % Le parc actif est également en forte progression (+ 87 %), même si le taux d'activité reste globalement faible, autour de 23 %.

Orange a lancé en 2012 l'offre *Pass Illimix d'Orange.* Il s'agit d'une promotion (sur une période ciblée de 15 jours en général) qui permet aux clients d'acheter un package de minutes d'appels et de SMS avec des plages d'abondance vers le réseau Orange :

- *Illimix 500 CFA* : 30 minutes et SMS illimités ;
- *Illimix 1500 CFA* : appels illimités de 8 h à 20 h et SMS illimités ;
- *Illimix 2900 CFA* : appels illimités et SMS illimités.

Dans le domaine de l'internet fixe, l'offre est essentiellement constituée de l'ADSL *Khéweul* qui constitue, avec l'offre *1 Mega,* plus de 80 % du parc global. Concernant l'internet mobile, l'offre *Pass Internet Everywhere* lancée en novembre 2010 continue sa progression avec un parc de près de 132 000 clés usb à fin 2012.

La distribution

Le réseau de distribution est constitué de :

- 7 agences ;
- 37 boutiques détenues en propre (accueils Sonatel) dont 11 à Dakar et 26 en régions ;
- 3 *shop in shop* dans les casinos ;
- 128 boutiques Orange ;
- 51 grossistes ;
- 500 demi-grossistes ;
- un réseau de plus de 800 points Orange et points privilèges qui complète le maillage des boutiques Orange.

Faits marquants

L'année 2012 a été notamment marquée par :

- l'annulation du décret instituant un système de contrôle et de taxation des communications internationales entrantes, le 15 mai 2012 ;
- l'annulation de l'octroi à MTL d'une licence d'infrastructure qui avait été accordée par le gouvernement avant les élections présidentielles de mars 2012 ;
- la certification Qualité, Santé/Sécurité, Environnement de Sonatel ;
- la tenue le 31 octobre 2012 d'une Assemblée Générale extraordinaire au cours de laquelle a été adopté le projet de fractionnement du titre Sonatel à compter du 23 novembre 2012.

Perspectives 2013

Les priorités d'Orange Sénégal en 2013 porteront sur la poursuite de l'amélioration de la qualité de service, le maintien de sa position de leader du marché en volume et en valeur. Un effort particulier sera fait sur la qualité de service 3G afin de regagner la première place sur l'internet mobile, où Sonatel est actuellement devancé par son concurrent Expresso. Enfin, une attention permanente sera portée sur la bonne maîtrise des charges en vue de contenir l'érosion des marges.

Mali

Avec une superficie de 1,2 million de km², le Mali compte une population de près de 16,3 millions d'habitants (source : FMI, octobre 2012).

Orange opère sur le marché des télécommunications à travers la société Orange Mali, filiale à 70,05 % de Sonatel SA. Orange Mali a lancé ses opérations commerciales en 2003 avec une licence attribuée par le gouvernement malien pour les activités fixe, mobile, et internet. Depuis novembre 2006, Ikatel devenu Orange Mali, exerce ses activités sous la marque Orange.

Le marché mobile se développe avec un taux de pénétration en forte croissance (de 24 % fin 2008 à 76,5 % fin 2012) (source : Informa Telecom & Media). Orange, 2e entrant sur le marché mobile est devenu leader sur ce segment, avec une part de marché de 63,6 % (source : estimation Orange Mali). Le principal concurrent d'Orange est Sotelma, l'opérateur historique, dont Maroc Télécom a acquis 51 % en 2009. Une 3e licence globale a été attribuée en janvier 2013 au consortium Planor-Monaco Telecom International, qui opérera via la société d'exploitation de droit malien Alpha Télécommunication Mali SA (Atel-SA).

Orange Mali compte un parc mobile de 8,6 millions de clients actifs constitué de prépayé. Les principaux usages mobiles sont la voix et les SMS, mais les usages de données mobiles et de haut débit mobile se sont beaucoup développés depuis le lancement de la 3G en mai 2010.

Orange Mali a lancé en juin 2010 le service *Orange Money* qui permet aux utilisateurs d'effectuer des transactions de type financier à partir de leur mobile. Le service comptait plus de 673 000 clients à fin 2012.

Le parc internet haut débit comptait plus de 13 600 abonnés fin 2012, en croissance de 15,9 %.

Le réseau d'Orange Mali couvrait fin 2012 environ 80 % de la population et 38 % du territoire.

En 2013, les deux principaux enjeux pour Orange Mali seront :

- de défendre la base mobile et maîtriser l'ARPU ;
- de créer et amplifier les relais de croissance.

Par ailleurs, Orange Mali renforcera ses actions en matière de responsabilité sociale d'entreprise, et des usages.

Cependant, les perspectives 2013 restent incertaines compte tenu de l'intervention militaire opérée au début de l'année pour reprendre le contrôle du nord du pays, aux mains de groupes armés depuis le printemps 2012. Si cette situation incertaine devait s'installer durablement durant l'année 2013, Orange Mali pourrait subir des effets négatifs en termes de revenus, en particulier sur le segment Entreprises.

Cameroun

Le Cameroun compte une population d'un peu plus de 21,5 millions d'habitants (source : FMI, octobre 2012), francophone à 75 % et anglophone à 25 %.

Le groupe France Télécom-Orange détient 94,4 % du capital d'Orange Cameroun qui a lancé son service *GSM900* en janvier 2000. Depuis juin 2002, Orange Cameroun exerce ses activités sous la marque Orange.

On note une croissance soutenue du marché mobile au cours de ces dernières années et le taux de pénétration est passé de 30 à 59,3 % entre 2008 et 2012 (source : Informa Telecom & Media). Il existe néanmoins une forte disparité du taux de pénétration entre les zones urbaines et rurales. Le marché se caractérise également par un taux de multi-équipement en cartes SIM important. Les principaux usages mobiles concernent la voix et les SMS, avec cependant un développement significatif des usages de données.

Orange se classe au 2e rang sur le marché mobile avec 43 % de part de marché derrière MTN (source : estimation Orange). Le parc mobile d'Orange à fin 2012 s'élevait à 5,8 millions clients actifs (+ 23 % par rapport à 2011) dont 98 % en mode prépayé. Les activités d'Orange en 2012 sont marquées par une forte croissance du parc et du chiffre d'affaires, fruit d'une stratégie commerciale et tarifaire offensive, qui s'est traduite par une présence commerciale renforcée, une tarification attractive, une extension de la couverture du réseau (qui atteint 85 % de la population grâce à une augmentation de 19,5 % du nombre de sites en 2012). Orange a signé en 2012 un partenariat stratégique avec l'opérateur mobile virtuel Set'Mobile.

Lancée en 2008, l'activité internet connaît également un fort développement, notamment en ce qui concerne l'internet mobile et Wimax, avec plus de 90 000 clients à fin 2012 (source : Orange).

A fin 2012, le réseau de distribution d'Orange au Cameroun était constitué de 10 agences, de 190 *Orange shops,* de 8 000 points de vente agréés, et d'une centaine de distributeurs et partenaires.

Le paysage concurrentiel en 2013 devrait être fortement modifié par l'attribution par le gouvernement d'une 3e licence à la fin 2012.

Madagascar

Madagascar compte une population de 22,4 millions d'habitants (source : FMI, octobre 2012). Le pays connaît une crise politique depuis janvier 2009 dont les effets sur son économie s'ajoutent à ceux de la crise économique et financière mondiale. Ainsi, le Programme des Nations Unies pour le Développement de 2011 classait Madagascar au 151e rang (sur 187 pays) du classement IDH (Indice de Développement Humain). Depuis, la persistance de l'instabilité politique n'a pas permis de redresser la situation.

Orange Madagascar, opérateur mobile détenu à 71,79 % par le groupe France Télécom-Orange, a été créé en 1997. Orange Madagascar intervient sur le marché mobile (services 2G et 3G) et internet, pour le grand public et les entreprises.

Le marché mobile s'est fortement développé jusqu'en 2008. Après une stabilisation en 2009, le marché a progressé depuis 2010 mais le taux de pénétration plafonné à 27,4 % à fin 2012 (source : Informa Telecom & Media). Orange est leader sur un marché mobile constitué désormais de trois opérateurs, compte tenu du retrait en mai 2012 de la licence que détenait jusqu'alors l'opérateur Life Madagascar. Orange détient plus de la moitié du marché des mobiles devant Airtel (issu du rachat de Zain, anciennement Celtel) et Telma mobile (filiale de l'opérateur historique Telecom Malagasy).

Orange Madagascar dispose de la couverture la plus large parmi les opérateurs, notamment autour des axes de son réseau de transmission national à haut débit. Orange Madagascar est le seul opérateur proposant des services 3G dans les 50 plus grandes villes du pays.

La stratégie d'Orange est axée à la fois sur des tarifs accessibles à une population dont les revenus sont faibles, et sur une politique de qualité de service exigeante qui fait d'Orange le 1er opérateur mobile à Madagascar dans ce domaine. Orange développe aussi des offres spécifiques à destination des entreprises (gestion de flottes de véhicules, et solutions internet de haute qualité). Les usages mobiles se développent grâce au succès rencontré par les terminaux de type *smartphone* et avec des services à valeur ajoutée comme la radio, la télévision, ou l'internet mobile proposés sur le réseau 3G. Enfin, *Orange Money* a poursuivi sa croissance en 2012 avec près de 935 000 connectés à ce service au 31 décembre 2012 (source : Orange).

L'activité internet d'Orange a connu une croissance de 57 % en 2012 grâce aux investissements réalisés dans la couverture 3G des grandes villes, au renforcement du réseau de transmission national à haut débit, et au raccordement aux câbles internationaux Safe et Sat3 via les câbles sous-marins LION1 et LION2.

Enfin, pour assurer la distribution de ses services, Orange dispose d'un réseau de 131 boutiques auxquelles s'ajoutent 97 kiosques (boutiques de proximité), 32 distributeurs, et 22 000 détaillants.

Les priorités 2013 concernent le développement des services de télécommunications à destination du marché des entreprises et des professionnels, le développement des services *Orange Money* et l'extension du réseau mobile 3G aux 100 plus grandes villes de Madagascar.

Bostwana

Le Botswana compte une population de 1,9 million d'habitants (source : FMI, octobre 2012).

Orange a porté sa participation dans Orange Botswana à 73,68 % via le rachat de 20 % des parts en janvier 2010. Orange Botswana a lancé son réseau GSM900/1 800 en juin 1998 sous le nom de Vista Cellular. Depuis mars 2003, Orange Botswana exerce ses activités sous la marque Orange et a lancé le GPRS/Edge en décembre 2007 ainsi que le premier réseau Wimax internet fixe en juin 2008. Orange a déployé un réseau mobile 3G en juillet 2009.

Le marché mobile est toujours en développement malgré un taux de pénétration qui atteint 130,6 % de la population (source : Informa Telecom & Media). Orange est l'un des trois opérateurs détenteurs d'une licence multiservices avec Mascom (filiale de MTN) et BTC l'opérateur historique.

Orange a confirmé en 2012 sa position de numéro deux sur le marché mobile avec 871 000 clients actifs en fin d'année (Source : Orange Botswana), et une part de marché de 34,8 % (source : Orange). Les usages mobiles voix et SMS représentent 83 % des revenus et les nouveaux services de données (*data* et contenus) sont en forte croissance (+ 66 % par rapport à 2011). En 2012, Orange a lancé de nouveaux services innovants tels que *Orange S'Cool, E-recharge and Win, Daily Packages.* Orange a également renouvelé en 2012, le contrat de sponsoring avec l'équipe nationale de football du Botswana (les Zebras).

Par ailleurs, Orange poursuit l'intégration et le développement de ses activités voix et haut débit avec le lancement d'offres convergentes qui s'appuient notamment sur les produits du Groupe tels que la Livebox, la *FlyBox* ou *Internet Everywhere* (clés USB GPRS/Edge/3G).

Le réseau d'Orange couvre la grande majorité de la population du Botswana. La couverture 3G se concentre sur les deux plus grandes villes du pays, Gaborone et Francistown, et la couverture Wimax s'étend sur le corridor Est (Gaborone, Francistown et Palapye).

Orange possède un réseau de distribution composé de 17 boutiques implantées à travers le pays. A cela s'ajoute un réseau de distribution indirecte composé de chaînes de grande distribution et de grossistes.

Les priorités d'Orange Botswana pour 2013 sont les suivantes :

- la poursuite de la croissance du nombre de client ;
- le developpement des usages *data* ainsi que des contenus ;
- le développement de nouveaux services tels que M-Health, M-Agriculture ;
- la croissance de la part de marché sur le segment Entreprise ;
- la poursuite de l'amélioration de la satisfaction des clients.

Guinée Conakry

La Guinée Conakry possède une population de 10,9 millions d'habitants (source : FMI, octobre 2012). La situation politique est relativement stable dans le pays depuis l'organisation des élections présidentielles en 2010.

Orange Guinée, 4e entrant sur un marché mobile fortement concurrentiel avec la présence de cinq opérateurs, est le deuxième opérateur avec une part de marché de 34 % en 2012 derrière Areeba (groupe MTN) et devant Cellcom, Sotelgui (l'opérateur historique), et Intercel (source : estimation Orange). Les usages mobiles concernent principalement la voix.

Orange Guinée, opérateur mobile détenu à 90 % par le groupe Sonatel, a ouvert son service GSM à la fin de l'année 2007 et offre des services de téléphonie mobile et internet. Le parc mobile d'Orange, quasi exclusivement en mode prépayé, s'élevait à 1,85 million de clients actifs fin 2012 (+ 32,1 % par rapport à 2011). Les réseaux GPRS et Edge ont été ouverts à Conakry et dans les villes principales du pays (Labé, Kindia, Mamou, Kamsar). Orange Guinée a, par ailleurs, été le premier opérateur à lancer la 3G+ à Conakry en 2011, ainsi que les services de paiement par mobile Orange Money. En 2012, le réseau mobile d'Orange Guinée couvrait 48 % du territoire (source : estimation Orange Guinée).

Orange possède un réseau de distribution directe composé de deux agences à Conakry, et de trois agences dans le reste du pays (Labé, Kankan et Nzérékoré). En outre, Orange dispose d'un réseau de distribution indirecte.

Enfin, Orange Guinée a investi dans le projet du câble sous-marin (ACE) qui reliera la façade Ouest de l'Afrique à l'Europe, pour apporter le haut débit et la connectivité internationale (pour plus d'informations, voir la section 8.1.5, *Les réseaux de transmission*).

Kenya

Le Kenya compte une population de 42,1 millions d'habitants (source : FMI, octobre 2012). En décembre 2007, le groupe France Télécom-Orange a acquis 51 % de l'opérateur historique Telkom Kenya par l'intermédiaire de sa holding Orange East Africa (OrEA), et a porté sa participation à 70 % à fin 2012.

En septembre 2008, Telkom Kenya a lancé son service mobile et constitue depuis un opérateur fixe, mobile, et internet, qui fournit des services aux entreprises et au grand public. Orange est la marque commerciale utilisée pour l'ensemble des services mobiles et entreprises.

Au 3e trimestre 2012, le taux de pénétration des mobiles au Kenya était d'environ 77,2 % correspondant à 30,4 millions de cartes SIM (source : Commission des communications du Kenya). Afin de contrer la fraude dans le secteur des télécommunications, le régulateur a ordonné la déconnexion de tous les téléphones mobiles de contrefaçon, et a lancé une campagne d'identification de toutes les lignes mobiles dans le pays.

Seul opérateur fixe, Telkom Kenya fait face à trois concurrents sur le marché mobile : Safaricom, Airtel (opérateur du groupe indien Bharti), et Yu (opérateur du groupe indien Essar), ainsi qu'à plusieurs concurrents sur le marché des communications

de données entreprises (Safaricom, Access Kenya, KDN, Wananchi). En 2012, Telkom Kenya a connu sa première année de croissance de son chiffre d'affaires depuis son intégration au sein du groupe France Télécom-Orange. Par ailleurs, les investissements consentis pour l'amélioration et l'extension de son réseau mobile ont permis à Telkom Kenya d'être classé numéro 1 par le régulateur pour la qualité de service de son réseau.

Par ailleurs, Telkom Kenya a mis en service en 2012 le câble LION2 (Lower Indian Ocean Network). Les 2 700 kilomètres de ce câble vont significativement accroître la capacité de bande passante au Kenya, tout en fournissant une route alternative pour la connectivité du Kenya vers l'Asie et l'Europe. Pour plus de détails, voire la section 8.1.5, *Les réseaux de transmission.*

En 2013, Telkom Kenya s'appuiera particulièrement sur la croissance du trafic de données mobiles et sur la vente de services d'intégration pour les entreprises afin de consolider son retour à la croissance. En parallèle, Telkom Kenya continuera de travailler à l'optimisation de sa structure de coûts au travers d'un ambitieux programme de transformation dans le but d'atteindre un niveau de profitabilité satisfaisant.

Niger

Le Niger compte une population de 15,2 millions d'habitants (source : FMI, octobre 2012).

France Télécom-Orange, qui détient 82,66 % d'Orange Niger, a acquis en novembre 2007 une licence globale au Niger (fixe, mobile, et internet).

Orange a démarré ses activités commerciales en juin 2008 sur un marché des télécommunications en plein essor, dont le taux de pénétration est passé de 13 % à 30,2 % entre 2008 et 2012 (source : InformaTelecom & Media). Dernier entrant sur un marché mobile qui comportait trois opérateurs, Orange est devenu, en 2011, le 2e opérateur. A la fin de l'année 2012, sa part de marché était de 30 %, en progression de 3 points, et son parc mobile s'élevait à 1,55 million de clients actifs (source : Orange). Seul opérateur sur le marché à proposer la 3G, lancée en 2011, Orange Niger est le leader de l'internet mobile haut débit. Orange se positionne en seconde position sur le marché dominé par Airtel et devant Moov et Sahelcom (source : estimation Orange Niger). Orange Niger se classe en 2e position du point de vue de la couverture de son réseau mobile, avec 75 % de la population couverte en 2012, et une couverture réseau de plus de 418 sites BTS, ce qui le place en bonne position vis-à-vis du leader, Airtel (source : Orange Niger).

Orange Niger commercialise ses produits grâce à un réseau de distribution directe composé de six agences, auxquelles s'ajoutent 57 distributeurs, et 16 000 points de vente répartis dans tout le pays.

Pour 2013, Orange Niger poursuit son ambition de maintenir se place de leader dans le domaine de la fourniture de services internet et de conforter sa position sur le mobile, en renforçant son réseau dans les principales villes du pays ainsi qu'en continuant à améliorer sa qualité de service.

République Centrafricaine

La République Centrafricaine compte une population de 4,9 millions d'habitants (source : FMI, octobre 2012)

Orange Centrafrique, opérateur mobile détenu à 100 % par le groupe France Télécom-Orange, a ouvert son service GSM au début du mois de décembre 2007, et intervient également sur le marché des services internet. Orange fournit l'accès à internet à ses clients essentiellement grâce à la technologie Wimax. Orange est leader sur cette activité de vente d'accès internet haut débit sans fil, position confortée en 2012 par le lancement d'une offre d'accès à internet en mobilité (*Internet Everywhere*). Depuis le 13 février 2013, Orange est le premier opérateur à déployer la technologie 3G+ pour proposer une connectivité encore plus rapide à ses clients.

Orange est le dernier entrant sur le marché mobile qui comporte quatre opérateurs. Fin 2012, Orange occupe la 2e position, derrière le leader Telecel. Les deux autres opérateurs mobiles sont Moov et Azur (anciennement Nationlink) (source : Informa Telecom & Media). Un nouvel acteur est apparu en 2012 (Millenium, qui opère sous la marque Black) qui se concentre exclusivement sur la vente d'internet haut débit sans fil dans la capitale du pays (Bangui).

Le parc mobile d'Orange est quasi exclusivement constitué de mode prépayé, en raison du faible taux de bancarisation du pays et de la faiblesse des revenus.

Orange Centrafrique poursuit ses investissements dans le réseau mobile pour conforter sa position en termes de couverture et de qualité de service, Orange possède le 2e réseau le plus étendu du pays avec 81 sites, permettant d'apporter ses services mobiles dans 51 localités.

Orange Centrafrique possède fin 2012 un réseau de distribution de 4 agences (à Bangui, Berbérati, Bouar, et Bambari), auxquelles s'ajoutent 43 distributeurs, et 4 500 revendeurs dans l'ensemble du pays.

Guinée Bissau

La Guinée-Bissau est membre de l'Union économique et monétaire ouest-africaine et de la Communauté des pays de la langue portugaise (CPLP). Elle compte une population de 1,7 million d'habitants (source : FMI, octobre 2012).

Orange Bissau, opérateur mobile détenu à 90 % par le groupe Sonatel a ouvert son service GSM en mai 2007. Orange Bissau intervient sur les marchés mobiles (2G), internet, et de la voix fixe, en utilisant la technologie de la Voix sur IP.

Le marché mobile, principalement orienté vers les usages de la voix, poursuit sa progression avec un taux de pénétration d'environ 68,2 % (source : InformaTelecom & Media) en 2012. Orange est le dernier entrant dans un marché que se partagent trois opérateurs. Avec un parc mobile de 361 000 clients actifs à fin décembre 2012 (+ 32 % par rapport à 2011) et une part de marché de 39 %, Orange reste en seconde position derrière le leader du marché MTN, tandis que la filiale mobile de l'opérateur historique, GTM, est 3e (source : Orange).

La stratégie d'Orange Bissau est axée sur le développement de la valeur par l'innovation, la mise en place d'une approche

marketing segmentée, et l'amélioration continue de la qualité de service technique. Orange Bissau est le second opérateur en termes de couverture 2G, et il couvre notamment les principales voies économiques du pays qui relient Bissau-Ziguinchor et Bissau-Conakry.

Orange a lancé l'internet haut débit en 2009 et disposait d'un parc de 1 203 clients à la fin de l'année 2012. Orange Bissau est leader sur le marché de l'internet avec une part de marché de 80 % (source : Orange Bissau). Le développement de l'internet est toutefois limité par le manque d'énergie électrique dans le pays.

Le réseau de vente est constitué de quelques distributeurs qui s'appuient sur un maillage de demi-grossistes dans les régions.

En 2013, les objectifs d'Orange porteront sur le maintien de sa croissance grâce à :

- une meilleure présence commerciale et des offres innovantes et convergentes ;
- la poursuite du déploiement et de la densification du réseau ;
- le lancement du service *Zebra* (vente de crédit virtuel) et d'*Orange Money* ;
- une qualité de service améliorée conforme aux promesses de la marque Orange, aux attentes de la clientèle, et au cahier des charges défini par l'Etat.

Ouganda

L'Ouganda possède une population de 35,6 millions d'habitants (source : FMI, octobre 2012).

En octobre 2008, France Télécom-Orange et Hits Telecom Uganda ont créé Orange Uganda Ltd pour fournir des services de télécommunications sous la marque Orange. Orange Uganda Ltd, détenue fin 2012 à 65,93 % par France Télécom-Orange, a bénéficié de la licence acquise par Hits Telecom Uganda ainsi que de son réseau GSM et de ses principaux équipements de télécommunications. Orange Uganda a lancé ses services de télécommunication mobile en mars 2009 en technologies 2G et 3G.

Le marché mobile connaît une croissance forte avec un taux de pénétration en constante augmentation, passant de 25 % fin 2008 à 46 % à fin 2012 (source : Informa Telecom & Media). Les usages mobiles concernent principalement la voix, les SMS, les données, et le haut débit mobiles. Orange occupe la 4e position (10,7 % de part de marché) sur un marché fortement concurrentiel avec cinq opérateurs mobiles (MTN, Airtel, Warid Telecom et Uganda Telecom Mobile) et dix fournisseurs d'accès à internet (source : Orange Uganda).

Le parc mobile d'Orange s'élevait à 508 000 clients actifs fin 2012 soit 10,7 % de part de marché (source : Orange Uganda), quasi exclusivement en mode prépayé. Le réseau d'Orange couvre le Centre, l'Est, l'Ouest et le Nord du Pays.

Orange a lancé ses services internet mobiles au cours du dernier trimestre 2009 et compte 96 000 clients actifs à fin 2012.

Orange dispose d'un réseau de distribution directe comportant quinze boutiques exclusives réparties sur tout le territoire ainsi que d'un réseau de distribution indirecte (boutiques de revendeurs et vendeurs ambulants).

En 2012, Orange a lancé de nouveaux produits tels que *Orange Money, Emergency Credit, Internet for All,* et a été le premier opérateur à utiliser la technologie HSPA+ sur son réseau 3G+, proposant des débits jusqu'à 21 Mbit/s.

En 2013, Orange ambitionne de consolider sa position de leader sur le segment internet malgré la guerre des prix dans laquelle plusieurs opérateurs du marché se sont lancés, en s'appuyant sur un haut niveau de qualité de service, et en proposant des débits plus élevés sur son réseau. Afin de faire face à la stratégie prix des concurrents, Orange enrichira sa proposition de valeur via des offres packagées incluant des contenus exclusifs du type de Deezer et/ou Daily Motion.

République démocratique du Congo

La république Démocratique du Congo compte une population de 74,7 millions d'habitants (source : FMI, octobre 2012) ce qui la place au 4e rang en Afrique pour sa population. Cependant, son taux de pénétration mobile est seulement de 25,6 % (source : Informa Telecom & Media), taux très inférieur à celui de la plupart des pays voisins.

En octobre 2011, France Télécom-Orange a acquis 100 % de l'opérateur mobile Congo Chine Télécoms en rachetant 51 % du capital détenu par l'équipementier chinois de télécommunication ZTE, et les 49 % restants auprès de l'Etat congolais. La société est forte d'une licence nationale 2G et 3G octroyée lors de son acquisition par France Télécom-Orange et présente un excellent potentiel de croissance compte tenu du faible taux de pénétration mobile. Le 5 décembre 2012, la marque commerciale Orange a été lancée et la société a été renommée Orange RDC. A fin décembre 2012, Orange RDC comptait 1,8 million de clients (source : Orange Congo).

Les usages mobiles concernent principalement la voix et les SMS. Les services fixes ainsi que les services mobiles voix sont proposés sur la plupart des îles habitées de l'archipel. L'internet en ADSL et Wimax est proposé sur les deux îles les plus peuplées.

Le marché mobile se partage entre TVL et Digicel, arrivé sur le marché en juin 2008. Après avoir étendu son réseau en 2010 et accru le nombre de ses clients, TVL a concentré ses efforts en 2012 sur des offres de fidélisation ainsi que sur la mise à jour de ses solutions techniques afin de s'adapter à l'évolution du marché. En 2012, TVL a fait face à une forte concurrence de Digicel tant sur le mobile que sur l'internet, ce qui a abouti à une baisse significative de sa base de clients mobiles. A fin 2012, Digicel est leader sur le marché avec 57,3 % de part de marché, contre 42,7 % pour TVL (source : Estimation TVL).

L'année de 2012 a vu le lancement par TVL des services haut débit mobiles Edge et 3G.

Le réseau de distribution de TVL est concentré sur les villes, où il est présent dans la plupart des commerces. Pour desservir les zones rurales, TVL a mis en place des équipes de vendeurs ambulants.

En 2013, TVL poursuivra l'extension de son réseau et l'amélioration de la qualité de service, tout en travaillant sur le développement de l'image de la marque Orange.

6.3.4.3 République Dominicaine

L'environnement économique et le marché des télécommunications

› PRINCIPALES DONNEES MACROECONOMIQUES

	2012	2011	2010
Population (en millions)	10,2	10,1	9,9
Croissance du PIB (%)	4 %	+ 4,5 %	+ 7,8 %
PIB par personne (en dollars PPA)	9 645	9 289	8 860

Source : FMI

La République Dominicaine comptait 10,2 millions d'habitants fin 2012 (source : estimations FMI). Le taux de pénétration des mobiles s'élevait à 86,9 % de la population (source : Indotel, novembre 2012).

Orange Dominicana, opérateur mobile détenu à 100 % par le groupe France Télécom-Orange, intervient sur le marché mobile (services 2G, 3G et 4G-LTE), et internet pour le grand public et les entreprises.

Le marché des télécommunications en République Dominicaine est partagé entre quatre compagnies principales : Orange Dominicana, qui opère sur le marché mobile (voix et internet) uniquement, Viva (opérateur mobile également), Tricom (opérateur fixe et CDMA), et l'opérateur historique Claro (opérateur fixe et mobile, filiale de l'opérateur mexicain America Movil). Il existe aussi plusieurs fournisseurs d'accès internet tels que Wind (Wimax).

En 2012, les parts de marché mobile en volume estimées étaient les suivantes : Claro 51,2 %, Orange Dominicana 38,4 %, Viva 7,4 % et Tricom 3 % (source : Orange). La part de marché d'Orange Dominicana a progressé de 0,7 point en 2012.

Les activités d'Orange Dominicana

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en milliards de pesos dominicains) (1)	**22,8**	**22,2**	**21,7**
Nombre de clients mobiles (en millions)	**3,2**	**3,1**	**2,9**
Clients prépayés	2,5	2,5	2,4
Clients contrat	0,7	0,6	0,5
ARPU (en pesos dominicains)	**532,9**	**537,7**	**557,3**

Source : Orange Dominicana
(1) 1 peso dominicain = 0,0198 euro

Le chiffre d'affaires d'Orange Dominicana en 2012 atteignait 22,8 milliards de pesos (environ 451 millions d'euros) en croissance de 2,7 %, due principalement aux services de données (+ 37 %)

Orange a lancé en 2012 de nouvelles offres pour développer les usages de la voix et des données, telles que le crédit d'urgence, les numéros favoris ainsi que des options de services de données (principalement en prépayé) et a relancé ses offres internet mobile suite au lancement de la 4G-LTE. Orange a également fortement développé son portefeuille de service aux entreprises (M2M, téléprésence, sécurité…). En dépit d'une concurrence intense sur le marché du prépayé, Orange Dominicana a augmenté sa base de clients de 3,5 %.

La distribution

Orange Dominicana dispose d'un réseau de distribution constitué de 551 boutiques sous sa marque (dont 57 exploitées en franchise et 467 points de ventes indirects). Plus de 44 000 points de vente sont disponibles pour les recharges prépayées (incluant les boutiques Orange, les points de ventes de cartes à gratter, les banques, les distributeurs automatiques de billets et les points de recharge électronique).

Le réseau

L'année 2012 a été marquée par le déploiement par Orange du premier réseau 4G-LTE en République Dominicaine, de 254 nouveaux sites radio (2G, 3G et LTE), et par l'augmentation en parallèle des capacités du réseau existant afin de s'adapter à la croissance soutenue du trafic voix et de données.

Faits marquants

- juillet :
  - Déploiement du premier réseau 4G LTE de République Dominicaine,
  - Orange reconnu employeur préféré de République Dominicaine (source : magazine Mercado) ;
- août : lancement des options de service de données, notamment pour les clients prépayés (Paquetico) ;
- octobre : restructuration des offres internet mobile.

Perspectives
En 2013, Orange Dominicana a pour objectif de conserver la meilleure part de marché en termes de croissance du marché mobile et de rester l'opérateur préféré des clients dominicains. Orange Dominicana continuera à améliorer son réseau mobile et la qualité du service client. En termes de développement des offres, l'effort portera principalement sur les services de données pour les clients particuliers et entreprises.

Pour atteindre cet objectif, Orange Dominicana poursuivra le développement de ses programmes de formation pour ses employés, et continuera à investir dans l'innovation et les initiatives de responsabilité sociale en République Dominicaine.

6.3.4.4 Participations non contrôlées

Royaume-Uni

Le marché des services télécom

Depuis 2011, l'économie britannique reste plongée dans un climat de pessimisme, avec un niveau de confiance des consommateurs proches des niveaux atteints au plus fort de la récession. Le PIB a reculé de 0,4 % en 2012 (source : FMI). Néanmoins, l'année 2012 a été marquée par la poursuite de la diffusion des nouvelles technologies, avec plus de 20 millions de connexions haut débit à internet (hors entreprises) et un taux de pénétration de la télévision numérique de 98 % de la population (source : Ofcom).

Le taux de pénétration de la téléphonie mobile a encore progressé en 2012, et s'établit à 138,5 % contre 134,6 % en 2011. La croissance du nombre d'utilisateurs des réseaux 3G s'est ralentie, en augmentant d'environ 11 % contre environ 28 % en 2011, essentiellement grâce aux ventes de *smartphones*. En 2012, le marché britannique du mobile a reculé de 0,4 % en valeur, après la modeste croissance enregistrée en 2011 (+ 0,6 %) (sources : Analysys Mason). Le revenu moyen par abonnements a continué de régresser, en raison à la fois de la forte concurrence qui règne sur le marché britannique, du développement des offres groupées, et de l'impact réglementaire sur les tarifs de terminaison d'appel mobile. Le chiffre d'affaires généré par les SMS a reculé de - 1,1 % en 2012 alors que celui des données progressait de + 4,4 % (source : Enders analysys).

L'environnement concurrentiel

Téléphonie fixe et internet

› **PART DE MARCHE INTERNET HAUT DEBIT**

	2012	2011	2010
BT Retail (y compris Plusnet)	30,1 %	29,6 %	28,2 %
Virgin Media	20,4 %	21,0 %	21,9 %
TalkTalk Group (TTG)	18,6 %	19,7 %	21,5 %
BSkyB	19,4 %	17,6 %	15,3 %
EE	3,4 %	3,4 %	3,8 %
O2/Be	2,7 %	3,0 %	3,4 %
Other	5,4 %	5,7 %	5,9 %

Source : Enders Analysis

Sur le marché de détail du haut débit, la part de marché totale détenue par les six premiers fournisseurs (BT Retail, TalkTalk Group, Virgin Media, BSkyB, Orange et O2) a légèrement progressé en 2012 pour s'établir à un niveau estimé de 94,5 %. BT Retail et BSkyB sont les deux seuls grands opérateurs haut débit à accroître leur part de marché. BSkyB a pour sa part devancé TTG, et est ainsi devenu au deuxième semestre 2012 le troisième plus grand opérateur haut débit.

Le taux d'équipement des ménages en haut débit était de 76 % au premier trimestre 2012, 72 % d'entre eux utilisant une connexion fixe. La tendance à l'achat d'offres groupées haut débit comportant plusieurs services auprès du même fournisseur s'est confirmée. Fin 2012, les offres *triple play* de Virgin Media ont atteint 65 % de sa base de clients du câble (contre 64 % l'année précédente), tandis que l'offre *triple play* de BskyB a atteint 33 % de ses clients de télévision payante (contre 29 % l'année précédente). BT Retail et TTG ont commencé à commercialiser des offres groupées *triple play* basées sur la plate-forme *YouView* au second semestre 2012.

La division *Openreach* de BT a poursuivi le déploiement des services de fibre haut débit au Royaume-Uni principalement en FTC *(fibre-to-the-cabinet),* desservant 13 millions de bâtiments et environ 1,25 million de logements et d'entreprises début 2013. Tous les grands opérateurs haut débit commercialisent des services de fibre sur le réseau *Openreach* de BT, à l'exception de la division O2 Home. BT Retail comptait la part la plus importante de lignes de fibres sur le réseau *Openreach*, avec plus de 1 million de clients pour la fibre début 2013 (soit 16 % de la base clients haut débit de BT Retail).

En septembre 2012, *Everything Everywhere* a annoncé le lancement de la nouvelle marque EE, devenue le nouveau nom des activités de *Everything Everywhere* et de son réseau. Ce changement s'est accompagné du *rebranding* du service haut débit *Orange Home* qui a commencé à commercialiser des services de fibre par le biais du réseau *Openreach* de BT sous la marque EE.

Services mobiles

› PART DE MARCHE DES MOBILES

	2012	2011	2010
EE	33,2 %	33,2 %	34,9 %
O2	27,3 %	29,0 %	26,7 %
Vodafone	26,7 %	26,7 %	21,5 %
H3G	9,9 %	8,2 %	7,8 %
Virgin	3 %	2,9 %	4,6 %

Source : Enders Analysis

Outre EE (co-entreprise entre Orange UK et T-Mobile UK crée en avril 2010), il existe actuellement trois autres opérateurs de réseaux mobiles présents sur le marché britannique : O2 UK (filiale de Telefonica), Vodafone UK (filiale de Vodafone Plc) et 3 (détenu par Hutchison Whampoa). EE et Three UK partagent leurs réseaux 3G au sein d'une co-entreprise.

EE est devenu le premier opérateur de téléphonie mobile au Royaume-Uni et a conservé en 2012 ses parts de marché. O2 (Telefonica) a perdu 2 points de parts de marché au profit de H3G (+ 1,8 point) et Vodafone (+ 0,3 point).

Les opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO) présents sur le marché britannique sont : Virgin Mobile (détenu par Virgin Media) et Vectone, qui utilisent tous deux le réseau de EE. On compte également Tesco Mobile, co-entreprise détenue à 50 % par Telefonica O2 UK, qui utilise le réseau Telefonica O2 UK.

Les activités d'EE

› INDICATEURS FINANCIERS

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en millions de livres)	**6 657**	**6 784**	**7 049**
Ebitda	1 085	1 171	1 160
en % du chiffre d'affaires	16,3 %	17,3 %	16,5 %
Capex	606	576	438

Source : EE - données EE sur les neuf derniers mois pour 2010. Les indicateurs financiers sont présentés à 100 %.

Activités d'accès internet et de téléphonie fixe

› INDICATEURS CLES

	2012	2011	2010
Clients résidentiels (en millions)	0,7	0,7	0,8

Source : EE

Activités de téléphonie mobile
› INDICATEURS CLES

	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires (en millions de livres)	**5 953**	**6 112**	**6 296**
nombre de client (en millions)	**26,8**	**27,6**	**27,2**
dont abonnements	13,6	12,8	11,9
dont prépayés	12,6	14,0	15,3
ARPU	**18,6**	**18,9**	**19,7**

Source : EE

Pour plus d'informations sur la performance et les résultats d'EE, voir le chapitre 9 *Analyse de la situation financière et des résultats,* section 9.1.3.7.

Les Offres d'EE
Les services 4G ont été lancés en 2012 avec cinq plans tarifaires compris entre 36 et 56 livres sterling, proposant tous des appels voix et SMS illimités combinés avec un volume de données allant de 500 Méga octets à 8 Gigabits. Des services innovants, tels que *Clone Phone* et *Deezer* (sauvegarde de données et morceaux musicaux), ont également été intégrés pour enrichir l'offre destinée aux clients. La 4G a aussi été lancée pour les clients d'affaires en vue de leur donner accès à cette technologie, et ainsi améliorer leur efficacité et les solutions qui leur sont proposées. Ces offres sont disponibles sur un large éventail de terminaux *smartphones* des principaux fabricants, dont Apple, Nokia et Samsung.

EE a également lancé en 2012 *T-Mobile Full Monty,* qui propose voix, données et SMS illimités, et *Orange The Works,* offre à forte valeur destinée aux utilisateurs de *smartphones* avec de nombreux services supplémentaires (tels que la Wifi et les *push* e-mails en illimité).

La distribution
En octobre 2012, EE a regroupé l'ensemble des boutiques Orange et T-Mobile sous la nouvelle marque EE, et proposé dans chacune à la fois les nouveaux produits et services de EE et les produits et services existants de Orange et T-Mobile. Début 2013, EE a annoncé des plans de fermeture de 78 boutiques en doublon à l'issue de ce regroupement.

Le canal de distribution indirecte est constitué de deux principales chaînes de magasins partenaires : *The Carphone Warehouse* (CPW) et *Phones 4u* (P4U). Ce canal comprend également un certain nombre de grandes surfaces qui permettent à EE de proposer ses produits et ses services à un public nettement plus large, et d'atteindre les clients qui préfèrent faire leur choix parmi tous les opérateurs disponibles sur un seul et même point de vente.

Le réseau
Réseau fixe
En 2010, EE a conclu un accord avec BT pour externaliser le réseau fixe d'Orange. EE peut ainsi utiliser les infrastructures de BT pour proposer ses services, et offrir ainsi aux clients un réseau plus fiable et plus rapide. La migration de la clientèle vers le réseau de BT a été achevée en 2011.

Réseau mobile
EE exploite des réseaux mobiles 4G, 3G, et GSM 1 800 MHz. La 4G est déployée sur la fréquence 1 800 MHz suite à l'autorisation donnée par l'Ofcom de réutiliser ces fréquences. La licence GSM a une durée de validité illimitée avec un préavis d'un an cas de retrait, tandis que la licence 3G expire en décembre 2021. L'itinérance nationale entre les réseaux 2G d'Orange UK et de T-Mobile UK a été introduite en octobre 2010 et le raccordement systématique des clients aux deux réseaux a été inauguré début 2011 et étendue aux réseaux 3G en 2012. Avant la constitution d'EE, T-Mobile et Three UK avaient eux-mêmes initié la fusion de leurs réseaux 3G dans le cadre d'une co-entreprise, Mobile Broadband Networks Ltd (MBNL). Ce processus s'est poursuivi après la constitution d'EE.

Faits marquants de l'année 2012
Les principaux événements de l'année 2012 concernent l'adoption de la nouvelle marque EE et le lancement des services 4G et des service fixe sur la fibre optique.

Perspectives
En 2013, les priorités d'EE porteront sur les domaines suivants :

- position de marché et fidélité des clients :
  - poursuivre le déploiement et la densification du réseau 4G ;
  - accroître la valeur apportée par les clients par l'augmentation de la base des abonnements ;
  - maintenir le plus faible taux de résiliation du marché ;
  - offrir la meilleure expérience client concernant les données et les terminaux ;
  - offrir à la clientèle un service d'exception à travers les réseaux de détail et les ventes par internet ;
- excellence opérationnelle :
  - générer les économies et les synergies annoncées ;
  - créer une architecture informatique simplifiée et flexible pour assurer des délais de livraison rapides ;
  - devenir une organisation performante et un employeur de référence, en particulier pour les opérations face au client ;

- croissance des données :
  - monétiser la croissance des données mobiles (accès et nouveaux services) ;
  - se concentrer sur les segments de croissance rentables (B2B, résidentiel, M2M) ;
  - développer de manière sélective les opportunités de marché (publicité et opérations mobiles).

Ile Maurice

Maurice possédait une population d'environ 1,3 million d'habitants en 2012 (source : FMI, octobre 2012).

Mauritius Telecom, détenu à 40 % par le groupe France Télécom-Orange est présent sur le marché fixe, sur le marché mobile, et le marché internet à travers ses filiales CellPlus Mobile Communications Ltd et Telecom Plus Ltd. Depuis avril 2008, Orange est la marque commerciale unique utilisée sur les marchés mobile et internet.

En 2012, près de 38 % des foyers mauriciens étaient connectés au réseau fixe haut débit et le taux de pénétration mobile atteignait 109,4 % (source : Institut statistique de Maurice). 2e entrant sur le marché de la téléphonie mobile à l'Ile Maurice, après Emtel, CellPlus Mobile Communications Ltd a débuté ses opérations commerciales en octobre 1996 et développe ses services sur les bandes GSM 900 MHz et 1 800 MHz. Il fournit aussi un service GPRS depuis décembre 2004 et a mis en place un réseau 3G qui est opérationnel depuis novembre 2005. En juin 2012, Mauritius Telecom a été le premier opérateur à lancer la 4G.

Mauritius Telecom-Orange est aujourd'hui le leader de la téléphonie mobile devant les deux autres opérateurs mobiles du marché, Emtel et MTML (source : Informa Telecom & Media). En 2012, Orange a consolidé sa présence sur le segment mobile grâce à une amélioration continue de la couverture de son réseau, voix et données, ainsi que de son service client. Le nombre de clients de donnée mobile a sensiblement augmenté et représentait 27 % du total à fin 2012.

Le réseau de distribution a été élargi et Mauritius Telecom-Orange disposait fin 2012 de 21 boutiques *Orange shops* et de plus de 5 000 détaillants. Le nombre de terminaux mobiles et de tablettes vendus a doublé en volume et augmenté de 33 % en valeur par rapport à 2011. Les tablettes commercialisées par Orange ont rencontré un grand succès avec plus de 6 000 ventes sur le seul mois de décembre 2012.

Des services innovants tels qu'Orange *Money* et *Deezer* (musique en *streaming*) ont été lancés en 2012. *Orange Money* permet aux clients mobiles et fixes de payer leurs factures mobiles et de certains fournisseurs de services (électricité, eau, télévision).

Leader également sur le marché du fixe et de l'internet, Mauritius Telecom offre :

- différents services de voix et de données, tant au niveau local qu'international ;
- des offres haut débit ADSL (de 128 Kbit/s à 8 Mbit/s) ;
- une offre multiplay TV sur internet *(My.T)* avec un bouquet de base de 31 chaînes, un bouquet premium *Bollywood*, un bouquet découverte *Explorer* de 10 chaînes, ainsi qu'un riche catalogue de vidéo à la demande suite aux accords de diffusion signés avec Sony Pictures, Gaumont Production, et Disney.

Le nombre des clients haut débit fixe a augmenté de 18 % en 2012, porté par des baisses successives de tarifs ainsi que par une extension de la couverture du réseau avec le déploiement de la fibre (FTTC et FTTB). Le déploiement continu du haut débit à travers l'île ainsi que des tarifs en constante baisse devraient permettre l'accès à internet à 75 % de la population dès 2014. Ce déploiement répondra également aux besoins d'itinérance *(roaming)* pour les données mobiles liées au tourisme qui sont en constante augmentation.

Mauritius Telecom-Orange est connecté depuis 2002 aux réseaux internationaux par l'intermédiaire du câble sous-marin SAFE. Un deuxième point de connexion est assuré depuis fin 2009 à travers le câble LION. La mise en service des câbles LION et EASSY en 2010 a ouvert la connectivité avec l'Afrique de l'Est et a sécurisé le trafic voix et *data* en proposant une route alternative. La mise en service du câble LION 2 en juin 2012 a apporté encore plus de bande passante internationale pour MT Groupe et plus de confort pour les internautes. Pour plus d'informations, voir la section 8.1.5, Les réseaux de transmission.

Enfin, l'amélioration de la connectivité de Mauritius Telecom a permis d'offrir des services d'hébergement et de gestion technique à la société Kongsberg Satellite Services (KSAT).

Portugal

Sonae et France Télécom-Orange ont signé le 15 février 2013 un accord prévoyant des options d'achat pour Sonae, et de vente pour France Télécom, portant sur la totalité de la participation de 20 % du groupe France Télécom-Orange dans Sonaecom, opérateur de télécommunications au Portugal.

Les options d'achat de Soane seront exerçables durant une période de 18 mois, suivie d'une période de 3 mois pour l'exercice des options de vente par France Télécom.

Cet accord concrétise l'objectif annoncé de France Télécom-Orange de céder sa participation minoritaire au Portugal dans des conditions qui prennent en compte l'éventuelle consolidation du marché des télécommunications.

Maroc

Le Maroc compte 32,5 millions habitants en 2012 (source : FMI, octobre 2012). Le taux de pénétration des mobiles s'élevait à fin 2012 à 120 % de la population (source : ANRT).

Orange opère sur le marché marocain à travers la société Médi Télécom, suite à une acquisition finalisée fin 2010 de 40 % du capital et des droits de vote auprès de Fipar-Holding (groupe Caisse de Dépôt et de Gestion) et Medium Finance (groupe FinanceCom). Deuxième opérateur global de télécommunications du Maroc via l'exploitation de ses trois licences de téléphonie fixe, mobile 2G et 3G, Médi Télécom est présent sur le marché depuis 1999.

WANA, également titulaire d'une licence fixe, a acquis une licence 3G en 2006, puis une licence GSM en 2009, ce qui a conduit à une intensification de la concurrence sur le marché mobile.

Avec une part de marché mobile de 29,5 % à fin 2012, Médi Télécom couvre 99 % de la population et compte un parc de 11,5 millions d'abonnés à fin 2012 (source : ANRT). Le parc mobile est essentiellement constitué de prépayé (95 % des clients), et le marché se caractérise par un taux élevé de multi-équipement en cartes SIM.

Par ailleurs le marché des télécommunications marocain a été marqué en 2012 par une baisse des prix des services mobiles (- 25 % par rapport à 2011 sur le tarif moyen de la voix sortante - source : ANRT), ce qui a entraîné une forte croissance de l'usage moyen par abonné de 32 % en volume (source : ANRT, décembre 2012). Les principaux usages du mobile demeurent la voix et les SMS, mais les données et les services à valeur ajoutée sont en forte croissance.

Médi Telecom possédait un parc de 1,14 million d'abonnés internet à fin 2012, soit une part de marché internet mobile de 36,25 %. Ce mode d'accès à internet est dominant au Maroc (il représente 83 % du parc internet selon l'ANRT).

Pour la distribution de ses produits et services, Médi Telecom est présente sur l'ensemble du territoire à travers plus de 13 000 points de vente.

Tunisie

La Tunisie comptait à fin septembre 2012 une population de plus de 10,8 millions d'habitants (source : FMI, octobre 2012) et un taux de pénétration du marché mobile de 118,3 % (source : Instance Nationale des Télécommunications - tableau de bord mobile, décembre 2012).

Suite au lancement en 2009 de l'appel d'offres international pour l'acquisition d'une troisième licence de téléphonie fixe et mobile (2G et 3G) en Tunisie, la licence a été accordée au consortium formé par France Télécom-Orange et Investec. En juillet 2009, France Télécom-Orange a souscrit à une augmentation du capital de Divona Telecom dont il a acquis 49 %. Divona Telecom, attributaire de la licence, est devenue Orange Tunisie. Le lancement commercial d'Orange Tunisie a eu lieu le 5 mai 2010.

Grâce au déploiement de 1 139 sites à fin décembre 2012, Orange Tunisie offre une couverture de la population en services voix (2G) de plus de 93 %, et de 84 % en services de données (3G), lui permettant d'atteindre le cap de 1,5 million d'abonnés actifs à la fin décembre 2012.

La part de marché mobile d'Orange Tunisie a enregistré une progression significative pour s'établir à 11,9 %, contre 52,6 % pour Tunisiana, et 35,5 % pour Tunisie Telecom (source : Instance Nationale des Télécommunications – décembre 2012).

En 2012, le développement d'Orange Tunisie a été marqué par la poursuite de l'innovation autant sur le plan technique que commercial. Le lancement de la 3G Max (réseau 3G à 42 Mbit/s) est venu renforcer sa position de leader sur la 3G.

Concernant les offres, Orange Tunisie a développé son offre Allo Lelkol (tarif unique vers tous les opérateurs), a révisé sa gamme d'offres post-payées, et a lancé en novembre 2012 l'offre Kollou Bonus (octroi d'un bonus de communication de 100 % à vie vers tous les opérateurs sur tous les rechargements à partir de 5 Dinars).

Les priorités d'Orange Tunisie en 2013 porteront sur la poursuite du déploiement et sur l'amélioration de la qualité de son réseau voix et *data*, dans le but de garder sa position de leader du marché 3G. L'entreprise envisage de renforcer ses offres pour atteindre les clients à forte valeur, ainsi que ses formules de fidélisation de ses clients. Enfin, Orange Tunisie vise l'élargissement de ses réseaux de distribution direct et indirect afin d'accompagner cette stratégie commerciale.

Irak

L'Irak compte une population de 33,6 millions d'habitants à fin 2012 (source : FMI, octobre 2012). En mars 2011, France Télécom-Orange a acquis une participation indirecte de 20 % dans l'opérateur irakien Korek Telecom qui comptait 3 millions de clients à la fin octobre 2012. Avec un taux de pénétration mobile qui s'élève à 77 % (source : Informa Telecom & Media), l'Irak se situe à un niveau bien inférieur à beaucoup de ses voisins. Le déploiement de Korek Telecom, qui détient une licence mobile nationale pour la 2G et la 3G, dans un pays en pleine reconstruction économique, offre de bonnes perspectives de croissance.

Vanuatu

Le Vanuatu possède une population de 0,3 million d'habitants en 2012 (source : FMI, octobre 2012). Telecom Vanuatu Limited (TVL), opérateur fixe, mobile et internet est détenu à 50 % par le groupe France Télécom-Orange (FCR) et à 50 % par Mauritius Telecom International Ventures Limited.

Guinée équatoriale

La Guinée équatoriale comptait 0,7 million d'habitants fin 2012 (source : Banque mondiale).

Getesa, opérateur historique de la Guinée équatoriale intervenant sur les marchés mobile, fixe et internet, est détenu à 40 % par France Télécom-Orange et à 60 % par l'Etat guinéen.

Le marché comporte trois opérateurs Getesa, Hits, et Gecomsa. Gecomsa, qui a été créé en 2012, est une joint-venture constituée entre le gouvernement de la Guinée équatoriale, qui détient une participation de 51 %, et des capitaux chinois.

Le taux de pénétration du mobile, constitué à 97 % de prépayé, était d'environ 75 % au 3e trimestre 2012. Getesa était leader sur le marché du mobile avec une part de marché d'environ 82 % contre 17 % pour Hits (source : Informa Telecom & Media).

Depuis décembre 2012, la Guinée équatoriale est reliée aux autres pays du continent africain via le câble à fibre optique ACE, qui lui donnera accès à une connexion internet haut débit. Le pays est représenté dans le Consortium mené par France Télécom-Orange par la République de Guinée équatoriale, et Getesa qui n'a pas participé au financement (pour plus d'informations, voir la section 8.1.5, *Les réseaux de transmission*).

6.3.5 Services de Communication Entreprises

Orange Business Services recouvre à la fois :

- l'entité Services de Communication Entreprises (SCE), qui fournit des services de communication aux multinationales et aux grands comptes et PME en France [1] ; et
- les activités Business to Business (B2B) des filiales Orange.

Orange Business Services s'adresse ainsi à l'ensemble des clients entreprise du Groupe présents dans plus de 160 pays et territoires auxquels il apporte localement une assistance technique et commerciale.

SCE a réalisé à fin décembre 2012 un chiffre d'affaires de 7 milliards d'euros avant éliminations intra-groupe. Ce secteur d'activité regroupe, outre l'activité entreprise de France Télécom S.A. et Equant, plusieurs filiales dotées chacune d'une expertise spécifique telles que : Etrali (solutions de *trading*), Almerys (santé), Orange Consulting *(project management, telecom consulting),* Multimedia Business Services *(multimedia contact centers),* Neocles (solutions de virtualisation), IT&Labs (conception et développement d'applications embarquées *Machine to Machine*, gestion de flottes de véhicules), Obiane (intégration de réseaux sécurisés), Alsy (services d'intégration), EGT (équipements et services de visioconférence), et GlobeCast (systèmes de diffusion multimédia).

6.3.5.1 Le marché

Le groupe France Télécom-Orange opère sous la marque Orange Business Services, tant en France qu'à l'international, sur les marchés des communications et des services informatiques aux Entreprises. Ce marché fait partie du marché des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), qui regroupe les technologies utilisées dans le traitement et la transmission des informations et représente au niveau mondial un peu plus de 1 100 milliards d'euros :

FIGURE 1 : POSITIONNEMENT D'ORANGE BUSINESS SERVICES SUR LA CHAÎNE DE LA VALEUR DES TIC

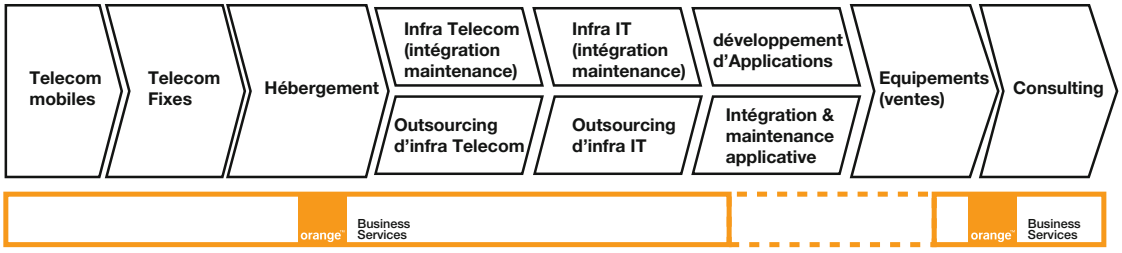
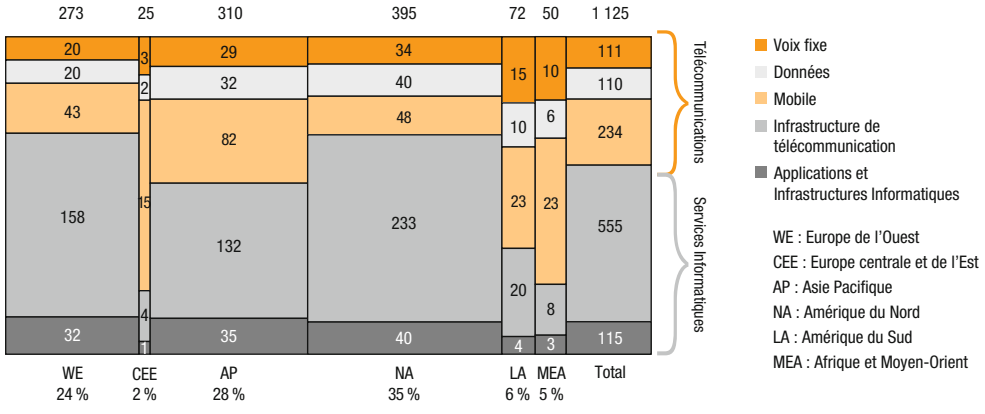


FIGURE 2 : MARCHE MONDIAL DES TIC, EN VALEUR (MDS €, 2012)



Source : Gartner, Yankee Group Research

(1) Hors services mobiles vendus aux entreprises qui sont sous la responsabilité de la France (Voir le chapitre 6.3.1).

Partie intégrante d'Orange Business Services, l'entité SCE accompagne les entreprises grands comptes, collectivités locales et PME [(1)] en France et les multinationales dans le monde entier dans la mise en œuvre de leurs projets de communication. Pour ce faire, SCE propose un portefeuille complet d'offres intégrées, managées, ou en mode *cloud*, packagées ou sur-mesure réparties au sein de 8 familles : réseau, communications, relation client, solutions IT, sécurité, solutions métier, conseil et services clients, mobilité.

Malgré une année 2012 particulièrement difficile au niveau économique, les marchés adressés par l'entité SCE ont progressé, essentiellement tirés par l'international :

- en France, en dépit d'un climat économique très morose, le marché des dépenses des entreprises est resté relativement stable : la légère érosion du marché des réseaux et de l'internet et surtout la poursuite du déclin du marché de la voix fixe en 2012 ont été compensés par la croissance, relativement faible, du marché des services IT :
  - Le marché de la voix fixe voit sa décroissance (autour de - 8 %) se poursuivre, la croissance de la VoIP ne compensant pas la décroissance, en valeur et en volume, de la téléphonie classique. La baisse de ce marché est encore accentuée par l'évolution des usages, en particulier la substitution de la voix vers les mobiles et les communications unifiées,
  - Le marché des réseaux est en très légère diminution : la baisse tendancielle du marché des réseaux d'entreprises historiques dont le recul a été accentué en 2012 par l'arrêt des offres X.25 est pratiquement compensé par la croissance du marché des réseaux matures, tirés notamment par le développement du haut débit,
  - Le marché des services a été peu dynamique, avec une croissance attendue pour 2012 inférieure à 2 %. La reprise est attendue plutôt vers 2013-2014 mais restera très liée à l'évolution de la situation économique ;
- à l'international, en dépit d'un contexte noirci par la crise, les marchés des services télécoms d'une part et des services informatiques d'autre part ont connu une croissance dynamique, de l'ordre de 10 % bien qu'essentiellement tiré par un change favorable (représentant environ 80 % de la croissance) :
  - le marché de la connectivité (voix fixe et réseaux de données) des multinationales reste en forte croissance, entre 8 % et 10 % (avec effet de change). Le développement des multinationales et les besoins associés tirent le marché, notamment sur les réseaux IP VPN et Ethernet,
  - le marché des services reste en forte croissance, de l'ordre de 10 % (avec effet de change), les services professionnels notamment le consulting et l'*outsourcing* restant très dynamiques (12 % - 13 % de croissance).

6.3.5.2 L'environnement concurrentiel

Le contexte économique actuel fluctuant et l'évolution des usages en matière de TIC dans les entreprises poussent les acteurs présents sur le marché télécoms d'entreprises (opérateurs, intégrateurs ou acteurs internet) à adapter leur stratégie :

- les opérateurs de télécommunications recherchent de nouveaux relais de croissance en faisant évoluer leurs modèles économiques vers les services IP pour compenser la baisse de leur chiffre d'affaires des communications traditionnelles. Cette tendance se renforce compte tenu du contexte économique incertain et de l'accroissement du niveau d'exigence des clients qui souhaitent des solutions intégrées, flexibles, avec des tarifications adaptées aux nouveaux usages ;
- en conséquence, les frontières entre opérateurs de télécommunications et intégrateurs s'estompent, du fait de la "commoditisation" du réseau et de la convergence vers l'IP : les opérateurs proposent des solutions de communication avancées toujours plus intégrées avec le système d'information de l'entreprise et, entrent en concurrence directe avec les intégrateurs IP ou les acteurs issus du monde de l'internet ; réciproquement, ces derniers enrichissent leurs solutions informatiques avec une composante réseau, accompagnant l'essor des nouveaux usages de type *cloud computing* ;
- face aux développements des usages autour de la mobilité en entreprise (avec notamment le BYOD, *Bring Your Own Device*), les acteurs – tant opérateurs qu'intégrateurs - font évoluer leurs offres, afin de proposer des réponses adaptées en matière d'administration, sécurité, applications, services à valeurs ajoutées ;
- l'expansion géographique est également un autre axe de développement, avec notamment un intérêt marqué vers les économies dites émergentes (plan prosperity de BT sur l'Asie et l'Amérique latine, implication importante de Telefonica en Amérique latine notamment le Brésil).

Pour accélérer leurs transitions vers de nouveaux modèles économiques, les acteurs peuvent procéder à de nombreuses opérations de croissance externe (rachat de Hughes Telematics par Verizon pour 612 millions de dollars en juin 2012, nombreux rachats par NTT de sociétés d'intégration et de fournisseurs de services de *data centers*)

Les principaux concurrents de France Télécom-Orange sur le marché des entreprises sont :

- des opérateurs de télécommunication :
  - SFR Business Team, l'entité de SFR en charge de l'activité entreprises, et qui propose une gamme de solutions fixes, mobiles et internet,

(1) Le marché des Professionnels est sous la responsabilité de la France (voir le chapitre 6.3.1).

- des opérateurs alternatifs de boucle locale, tels que Colt et le groupe Numericable-Completel, qui peuvent cibler tant des entreprises en France que des multinationales,
- des opérateurs de services globaux de télécoms tels que BT Global Services, Verizon Business, AT&T Business Services, ou T-Systems, qui offrent aux entreprises multinationales clientes, des services distribués dans le monde entier ; en complément de leur cœur d'offre de services internationaux, ils sont capables d'acheminer en France les communications voix locales et nationales en utilisant les prestations d'interconnexion avec le réseau de France Télécom-Orange,
- des opérateurs internationaux issus de pays émergents, tels Tata Communications, Reliance, ou China Telecom, qui mettent en place des solutions hybrides basées sur leurs propres réseaux et complétées par des solutions d'opérateurs tiers qu'ils pilotent,
- des opérateurs historiques dans certains pays ;

- des intégrateurs de réseaux et fournisseurs de services managés, avec lesquels. France Télécom-Orange travaille dans un mode de "coopétition" (mélange de coopération et de compétition), notamment pour les sociétés développant une approche multifournisseurs comme NextiraOne, Spie Communication ou Dimension Data (groupe NTT) ;
- des acteurs tels que IBM Global Services, HP Enterprise Services, Atos Origin, Cap Gemini, spécialisés dans l'accompagnement des entreprises dans leurs projets de transformation IT ; les principales catégories de prestations de services sur lesquelles ces sociétés se positionnent incluent l'intégration de réseaux, la gestion des infrastructures, l'*outsourcing,* la *Tierce Maintenance Applicative* (TMA), le consulting et l'ingénierie ;
- des acteurs issus du monde de l'internet ou spécialisés sur des marchés de niches, qui proposent des services de VoIP, messagerie ou des solutions en mode *cloud computing* : Skype, Amazon Web Services, Google ou Salesforce.com qui ont un rayonnement mondial ou encore OVH en France ;
- des grands fournisseurs de logiciels proposant leurs applications en ligne sous forme de services, comme Microsoft, Oracle, SAP.

6.3.5.3 Les activités d'Orange Business Services

Face aux évolutions du marché et de la concurrence, Orange Business Services continue à investir afin de se différencier par sa couverture internationale, et les performances de son réseau, pour être en mesure de proposer la meilleure qualité de service et une expérience client unique. Orange Business Services fournit également des services d'infrastructure, de virtualisation, et des applications "temps réel" sous forme de services. Enfin, Orange Business Services continue de développer sa capacité à proposer des services innovants dans les pays émergents.

› INDICATEURS FINANCIERS

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires	**7 001**	**7 101**	**7 216**
réseaux d'entreprise historiques	1 872	2 182	2 437
réseaux d'entreprise classiques	2 895	2 782	2 793
réseaux d'entreprise en croissance	402	366	321
services	1 832	1 771	1 665
EBITDA	1 134	1 276	1 299
en % du chiffre d'affaires	16,20 %	18,0 %	18,0 %
CAPEX	352	343	318
en % du chiffre d'affaires	5,00 %	4,8 %	4,4 %

Source : Orange

› INDICATEURS OPERATIONNELS

	2012	2011	2010
France + International (nombre d'accès en milliers)			
Nombre des accès IP-VPN	326	317	319
France (nombre d'accès en milliers)			
lignes téléphoniques Entreprises (PSTN)	3 681	4 032	4 424
accès permanents aux réseaux de données	349	344	336
dont accès IP-VPN	*281*	*277*	*271*
XoIP	67	59	49
Business Everywhere	813	802	801

Source : Orange

› PRINCIPAUX INDICATEURS OPERATIONNELS LIES A L'ACTIVITE DE SERVICES DE COMMUNICATION AUX ENTREPRISES

Nom	Définitions	Lignes de produits
Accès IPVPN (France + International)	Nombre des accès IPVPN (réseau privé virtuel sur la base du protocole internet) commercialisés par Orange Business Services tant en France qu'à l'international. Ces accès permettent aux entreprises de mutualiser leurs applications et d'introduire de nouveaux usages (Voix sur IP/Téléphonie sur IP).	IPVPN France, IPVPN International
Lignes téléphoniques Entreprise (PSTN)	Accès au Réseau Téléphonique Commuté (RTC), à partir de lignes analogiques ou de lignes Numeris.	Lignes analogiques, accès de base, accès primaires
Accès permanents aux réseaux de données	Cet indicateur regroupe essentiellement l'IPVPN et une partie de l'offre XoIP en France : ■ les accès à internet haut débit associés à un ensemble de services prêts l'emploi *(Business Internet Office et Business Internet)* principalement pour les PME ; ■ les accès internet haut débit et de Voix sur IP (avec ou sans Centrex permettant au client de s'affranchir des contraintes de gestion et de maintenance d'un standard téléphonique) pour les entreprises évoluant sur des sites indépendants ; ■ les accès au Réseau privé virtuel des entreprises en Internet Protocol en France.	Business Internet, Business Internet Office, Business Internet Voix, Business Internet Centrex, IPVPN France, Ethernet
Offres XoIP	Cet indicateur regroupe : ■ les accès à internet haut débit offrant un service de Voix sur IP (VoIP), avec ou sans Centrex, pour les entreprises évoluant sur des sites indépendants ; ■ les solutions managées de téléphonie sur IP qui s'appuient sur un accès IPVPN existant. Ces solutions permettent la mise en réseau de postes de travail, le transport de la voix et la connectivité entre le monde IP et le monde RTC.	Business Internet Voix, Business Internet Centrex, Business Talk IP, Business Talk IP Centrex

Les offres

Orange Business Services propose une large gamme de produits et services sur le marché français (depuis le marché des professionnels jusqu'à celui des grands comptes), ainsi que pour les multinationales implantées à l'international.

Les solutions portées par Orange Business Services, qu'elles soient packagées ou sur-mesure, en mode intégré, managé ou *cloud,* visent à accompagner l'entreprise dans sa transformation numérique. Elles s'organisent autour de cinq grands enjeux pour les entreprises :

- connecter les hommes, les sites et les machines au moyen d'un réseau performant, robuste et sécurisé ;
- favoriser la collaboration entre les salariés de l'entreprise au travers de services de communications unifiés et de collaboration ;
- contribuer à dynamiser l'activité et les processus de l'entreprise grâce à des solutions innovantes et pérennes ;
- fluidifier les échanges avec les clients de l'entreprise pour leur assurer un parcours client exemplaire ;
- s'appuyer sur un opérateur capable d'accompagner l'entreprise dans ses projets et ses objectifs de développement.

Pour répondre à ces besoins, Orange Business Services a organisé son portefeuille d'offres autour de sept grandes familles de produits et services :

- les offres réseaux, assorties de niveaux de garanties de service (connectivité des accès mobiles et fixes, transport de la voix et des données) et les solutions de relation clients (centres de contacts multimédias, portails vocaux ou mobiles, services de paiement) ;
- les offres de mobilité (téléphonie, messagerie mobiles, accès *data* sans fil) ;
- les services de communications unifiés et de collaboration (interopérabilité entre les solutions de téléphonie, de messagerie et de visioconférence, offres convergentes fixe-mobile, en *triple play* ou *quadruple play*) ;
- les solutions IT (virtualisation, intégration de systèmes, applications API, briques de développement M2M) ;
- les solutions métiers (santé, finance, transport, offres transverses de géolocalisation et de gestion de flotte, applications dématérialisées) ;
- les solutions de sécurité (infrastructures et environnement de travail de confiance, management et gouvernance) ;
- les conseils et services clients (analyse des besoins, et accompagnement du déploiement à la mise en place, formation des utilisateurs) dans différents domaines : passage en "tout IP", virtualisation, adoption du *Machine to Machine*, supervision et gestion de la qualité de service.

› LES RESEAUX D'ENTREPRISES HISTORIQUES

Famille	Type	Nom	Caractéristiques principales
Offres réseaux	**Accès au RTC**	Analogique	Offres d'accès au réseau téléphonique commuté fixe, à des tarifs préférentiels, et avec un certain nombre de services à la carte permettant à l'entreprise d'optimiser sa téléphonie.
	Trafic sortant RTC	RNIS	Services de raccordement des installations téléphoniques avec une qualité numérique de bout en bout, mais également pour le fonctionnement d'applications de monétique, télésurveillance, *Machine to Machine*, secours de liaisons permanentes, visioconférence.
		Trafic voix RTC	Offres permettant à l'entreprise de bénéficier de tarifs attractifs pour ses communications passées depuis un poste fixe situé en France métropolitaine ou dans les DOM, qu'elles soient locales, de voisinage, nationales ou internationales, vers les fixes comme vers les mobiles ; un certain nombre de services à la carte de téléphonie et de gestion sont également proposés.
	Trafic entrant	Trafic réseau privé virtuel (RPV) et convergence fixe/mobile	Offres permettant à l'entreprise une simplification de sa gestion des communications fixes et mobiles, en regroupant sur un même forfait les communications fixes et mobiles, ou en offrant aux utilisateurs la possibilité de rester joignables à tout moment sur le fixe ou le mobile avec un numéro et une messagerie uniques.
		Numéros Accueil	Gamme de services permettant à l'entreprise de professionnaliser son accueil téléphonique, grâce à des numéros uniques à tarifs variés, et à des services de gestion des appels entrants tels que centre de contacts multimédias, portails vocaux ou mobiles, services de paiement).
	Services de données infrastructure	Numero Audiotel	Service kiosque permettant aux clients de l'entreprise un accès simple, rapide et ciblé aux services téléphoniques de l'entreprise, à des tarifs à la carte, et avec une rémunération assurée pour l'entreprise sur l'usage payant de ses contenus par ses clients.
		Liaisons louées	Services de liaisons dédiées permanentes permettant la gestion de tous les flux d'information ; accessibles sur le territoire national, ces services sont clé en main et offrent une large gamme de débits garantis ; ces liaisons sont remplacées progressivement par les technologies DSL et Ethernet ou autres technologies sur fibre optique.

› LES RESEAUX D'ENTREPRISES CLASSIQUES

Famille	Type	Nom	Caractéristiques principales
Offres réseaux Offres de mobilité	**Services de données infrastructure**	Ethernet et autres accès haut débit	Services de liaison à très haut débit permettant à l'entreprise une gestion de l'ensemble de ses flux de communication en toute sécurité et avec des performances élevées ; ces services sont utilisés principalement pour les réseaux locaux des sites de l'entreprise et pour les raccordements entre les sites principaux de l'entreprise.
		Services sur DSL, dont IPVPN	Offres de services aux entreprises sur support DSL, permettant de mettre en place simplement et rapidement des solutions de communication entre les sites de l'entreprise ou avec l'extérieur, à des performances et des débits élevés.
		Services sur fibre optique	Offres de services sur support fibre optique permettant à l'entreprise d'interconnecter les réseaux locaux de ses sites avec le débit souhaité allant jusqu'à des très hauts débits ; ces services favorisent le développement de nouveaux usages de communication et de collaboration dans l'entreprise ou avec des partenaires.
	Données managées sur IP	Services pour réseaux managés sur IP	Ensemble de services disponibles pour toutes les entreprises bénéficiant de services managés intranet, permettant d'optimiser les performances du réseau de l'entreprise, de sécuriser les données échangées, d'assurer la continuité du service, et d'accompagner les clients dans la gestion de leur réseau.
	Accélération Nomadisme	Services managés internet	Solutions performantes et sécurisées d'accès à internet pour les entreprises, permettant d'optimiser les actions en ligne (navigation instantanée, échange de données protégées, travail collaboratif).
		Services managés intranet	Solutions de réseau intranet multisites d'entreprise, managées par Orange Business Services pour l'entreprise, permettant l'accès à une gamme très large de services de communication et de collaboration pour les utilisateurs ; ces solutions sont modulables et évolutives et complétées par des services d'accompagnement adaptés à chaque entreprise.
		Continuité de service et performance des réseaux	Contrôler, accélérer et garantir la performance des réseaux soit assurer la disponibilité des réseaux et le bon fonctionnement des applications.
		Solutions de nomadisme	Solutions permettant aux collaborateurs nomades des entreprises d'accéder à distance et de manière sécurisée depuis un PC portable, une tablette PC ou un PDA communicant aux applications de messagerie et applications métiers de leur entreprise.
Offres de transmission télévisuelle	**Broadcasting**	Solutions de gestion et de diffusion de contenus télévisuels	Services de numérisation, d'agrégation, de transmission et de reformatage de contenus destinés à alimenter des plates-formes de télévision par satellite, télévision numérique terrestre, réseaux câblés.

› LES RESEAUX D'ENTREPRISES EN CROISSANCE

Famille	Type	Nom	Caractéristiques principales
Offres réseaux	Voix sur IP Données managées sur IP Données infrastructures Voix sur IP	Services de téléphonie sur IP	Services de téléphonie illimitée sur internet, vers et depuis les téléphones fixes ou mobiles, via le routeur internet et le standard téléphonique (PABX) raccordés à un modem multiservices centralisant internet et téléphonie.
		Services de visio managée	Services de gestion des visioconférences, compatibles avec tous types d'équipement et de réseau, simples, rapides et performants, managés par Orange Business Services, permettant à l'entreprise de s'affranchir de toutes les contraintes techniques et logistiques.
		Services sur Wifi et Satellite	Offres de services aux entreprises sur support satellite, permettant de mettre en place simplement et rapidement des solutions de communication par satellite en complément des solutions terrestres pour des besoins de connexions primaires ou secondaires sur des sites de l'entreprise terrestres, plates-formes pétrolières ou sur des flottes de bateaux.

LES SERVICES

Famille	Type	Nom	Caractéristiques principales
Services de communications unifiées et de collaboration	**Services de communication avancés**	Services de Voix sur IP et de téléphonie sur IP	Solutions de téléphonie en IP basées sur les services d'infrastructure DSL ou fibre optique, permettant à l'entreprise de bénéficier à la fois d'une gestion maîtrisée de ses dépenses de téléphonie, mais surtout de l'apport de services nouveaux de téléphonie et de collaboration ; la gestion complète de la solution pouvant être confiée à Orange Business Services.
		Services de convergence fixe/mobile	Solutions de convergence fixe/mobile avancées, permettant aux utilisateurs de rester joignables à tout moment sur un numéro unique tout en bénéficiant sur le mobile de tous les services de la téléphonie fixe.
		Solutions de LAN et de téléphonie d'entreprise	Conception, fourniture ou location, installation et gestion de PABX, IPBX, et de LAN. Différents niveaux de prestations sont proposés : intervention sur site ou à distance, niveaux d'engagements contractuels, avec ou sans investissement matériel.
		Solutions de travail collaboratif	Mise à disposition d'espaces collaboratifs, de partage de documents en ligne, de services de réunion téléphonique ou web, de conférence audio ou visiophonique comme la téléprésence qui permet de réunir à distance des équipes partout dans le monde avec une image et un son de très grande qualité.
		Solutions de messagerie et de communications unifiées	Mise à disposition d'outils de messageries professionnelles et de communications unifiées (téléphone, mobile, internet, messageries instantanées) depuis les différents postes de travail et de communication des employés, facilitant les échanges au sein de l'entreprise.
Solutions IT	**Solutions IT**	Intégration de système et API	Conception, développement et intégration d'applications spécifiques, de portails web ou mobiles, solutions de dématérialisation. Et développement d'une gamme d'API pour les applications métiers des entreprises ou leurs services web et mobile.
		Solutions M2M	Conception, développement et intégration de plates-formes applicatives M2M (communication de Machine à Machine) et d'offres de connectivité M2M pour assurer les échanges et le traitement de données entre objets communicants.
		Gestion d'infrastructures IT et services de virtualisation	Conception, développement en mode managé ou sur site de solutions sécurisées d'hébergement et de virtualisation de *data centers* de poste de travail et de serveurs, selon différents modes dont le *cloud computing*. Intégration et exploitation de plate-forme de services, coordination de grands projets.
Solutions métiers	**Solutions métiers**	Solutions applicatives spécifiques aux activités verticales ou transverses	Solutions adaptées à des problématiques spécifiques aux métiers de nos clients, notamment dans les domaines de la santé (tiers payant, hôpitaux…), du *trading* comme l'équipement des salles de marché, du transport comme l'information aux voyageurs ou plus transverse comme la géolocalisation et la gestion de flotte de véhicules.
Solutions de sécurité	**Services de sécurité**	Services de protection et de sécurisation des données et des réseaux de l'entreprise	Services de protection et de sauvegarde de données ou des infrastructures, supervisés et managés, services à l'utilisateur final dont la sécurisation des accès depuis tous types de terminaux mobiles, solutions de *back-up* et de récupération, solutions de gestion à distance et de verrouillage des terminaux permettant de sécuriser les données échangées et d'assurer la continuité du service.
Conseils et services clients	**Conseil et services d'accompagnement**	Conseil, gestion de projets et de services, déploiement et support opérationnel, services à l'utilisateur final	Apport aux entreprises de conseils en amont pour définir, concevoir et mettre en œuvre leurs stratégies télécoms et informatiques. Services d'accompagnement du client dans la phase de design, services d'installation de déploiement et de gestion de projets et d'infrastructures. Outils et prestations de service pour suivre le bon fonctionnement et améliorer l'efficacité des services TIC pour les administrateurs comme pour les utilisateurs finaux.

Distribution et partenariats

Les offres destinées aux entreprises (hors grands comptes) sont commercialisées en France par la Direction Entreprises France de la Division Orange France. Ce marché composé de Pro, TPE, PME/PMI et d'Entreprises de plus de 50 salariés, est adressé par un réseau d'agences commerciales réparties sur le territoire national qui via des vendeurs dédiés à un portefeuille de clients et/ou des téléconseillers les renseigne sur les offres, la situation de leurs commandes, la qualité de service et la résolution de leurs incidents.

La Direction Grand Compte France prospecte, conseille et accompagne 240 clients, parmi les plus grandes entreprises, répartis en 5 agences organisées en fonction des secteurs d'activité. Elle met à leur disposition des équipes commerciales directes, étendues et dédiées, en avant vente, vente et service, et promeut les démarches partenariales.

Son objectif est d'offrir une approche globale, à la fois dans les solutions vendues, mais aussi dans la couverture commerciale des sites client, que cela soit à l'international en lien avec les équipes des autres Directions de vente *(global teaming),* et avec les équipes de la Direction Entreprises France auprès de laquelle est déléguée la relation commerciale de proximité partout en France pour les sites distants.

Elle s'appuie sur des équipes de service client qui assure l'excellence de la commande et de la facturation en point d'entrée unique.

Ses ambitions sont de promouvoir et de développer la convergence des services de télécommunication et d'informatique autour des besoins actuels et futurs des grands clients, *cloud computing*, sécurité, poste de travail du futur, parcours et contact client, tout en renforçant son excellence sur les activités d'opérateur en mobilité, réseaux de données (notamment internationaux) et service de téléphonie.

Enfin, le site internet de France Télécom-Orange permet aux entreprises de gérer leurs contrats et de passer directement des commandes en temps réel.

L'engagement du Groupe en tant que partenaire des entreprises se traduit également par la volonté d'offrir à ses clients un service de qualité exemplaire sur les solutions globales qu'il lui apporte : offres de données managées, téléphonie, services d'intégration. Orange Business Services se positionne comme leur interlocuteur privilégié tout au long de la vie de leurs contrats et noue avec eux une relation durable, fondée sur une démarche de co-création de valeur, tout en améliorant l'industrialisation de ses solutions en termes de fiabilité, de délais de mise en œuvre, de service client et de facturation.

La Direction Services Clients & Opérations (CS&O) compte près de 7 000 personnes et intervient – parfois avec le support de partenaires locaux – dans un peu plus de 160 pays.

La relation client s'articule autour de deux grands temps forts :

- le premier est la phase de déploiement, au cours de laquelle CS&O conseille et accompagne les clients dans la mise en place globale et locale de leurs solutions. En 2012, un effort particulier a été porté sur l'accompagnement des clients français à l'international, et sur le déploiement de solutions IT et de communications unifiées ;
- le second est la phase de support et d'optimisation, où CS&O met à profit son organisation géographique mondiale pour suivre les clients partout où se déploient leurs activités, garantissant à tout moment et en tous lieux un support des solutions et une assistance des utilisateurs.

CS&O s'appuie sur trois Unités de Service Client (USC) en France, cinq *Major Service Centers* (MSC) situés en Inde, Egypte, Brésil, Ile Maurice et en France, et fonctionnant en mode 24/24 et une présence sur le terrain dans toutes les régions du monde où se situent ses clients (Europe, Moyen-Orient et Afrique, Asie Pacifique, Amériques du Nord et du Sud). Comme en 2011, ce dispositif a permis d'assurer la continuité des services pour les clients dans le cadre d'événements exceptionnels tels que lors de l'ouragan Sandy dans les Caraïbes et aux USA.

L'efficacité de nos activités a été récompensée par les WCA awards 2012 de meilleur opérateur global, meilleur service *cloud* et prix spécial des clients, ainsi que les certifications ISO 9001 Quality Management - ISO 20000 - Service Management, ISO 27001- Security Management.

En complément des canaux de vente directe, Orange Business Services utilise des canaux de vente indirecte d'opérateurs de télécommunications de dimension domestique ou régionale qui souhaitent répondre aux besoins internationaux de leurs clients domestiques, hors de leur territoire. Orange Business Services leur propose des services de connectivité via une interconnexion des réseaux ou des services d'intégration, sous forme de services en marque blanche (c'est-à-dire un service revendu par le distributeur sous sa propre marque) ou de services managés.

Orange Business Services renforce ce type de partenariats sur les marchés les plus développés, de préférence avec l'opérateur leader ou son concurrent direct, comme au Japon avec NTT Communications. Cette approche permet à Orange Business Services de pénétrer le marché des petites et moyennes entreprises en maîtrisant les coûts de vente (revente à l'opérateur domestique), et de construire pour certains grands comptes des propositions complètes couvrant leurs besoins domestiques et internationaux (partenariat avec l'opérateur domestique). Orange Business Services a développé également des partenariats avec les principaux intégrateurs de systèmes, comme Accenture, Cap Gemini, IBM ou HP, afin de détecter des opportunités de contrats pour lesquels les compétences des équipes sont complémentaires, notamment pour de grands projets de transformation.

Enfin, Orange Business Services travaille en collaboration étroite avec les acteurs technologiques dominants, de manière bilatérale comme avec Cisco, Microsoft, Alcatel-Lucent, Avaya, Juniper, ou au sein de consortiums comme dans le cadre de Flexible4Business (partenariat entre SCE, Cisco, EMC et VMware). Cette collaboration se développe pour la mise en œuvre de solutions personnalisées les plus adaptées aux besoins des grandes entreprises clientes. Elle s'opère également sur tous les aspects innovants qui peuvent tendre à enrichir le portefeuille d'offres.

Faits marquants

Les principaux événements qui ont marqué l'année 2012 en France dans le domaine Entreprises ont été :

Janvier

- Orange Business Services positionné parmi les leaders des fournisseurs de services réseau en Asie-Pacifique.

Février

- Nespresso révolutionne le service après-vente de sa gamme Business Solutions grâce à la solution *Machine-to-Machine* d'Orange.

Mars

- Orange Business Services accompagne les décideurs dans la gestion des usages pro/perso dans l'entreprise.
- Orange Business Services lance sa nouvelle Livebox Pro.

Avril

- Orange Business Services met la vidéo dans le *cloud.*
- Cotecna et Orange Business Services proposent des solutions M2M sécurisées dédiées au suivi et à la surveillance du transit.

Mai

- Orange et le Consortium Stade de France inaugurent le parcours des supporters du stade de demain.

Juin

- Marseille 1re ville couverte en 4G par Orange.

Septembre

- Orange, Thales, et le groupe Caisse des Dépôts annoncent le démarrage de Cloudwatt, leur société commune d'infrastructure de *cloud computing.*
- Orange Business Services confirme sa stratégie en matière de ventes indirectes télécom et IT.
- Orange Business Services remporte le contrat d'infrastructure mondiale de communication M2M d'Openmatics.

Octobre

- Orange Business Services renforce sa stratégie à l'international sur le marché des centres de contacts.

Novembre

- "Meilleur Opérateur Mondial", "Meilleur Service *Cloud*", "Choix des Utilisateurs", Orange Business Services remporte 3 grands prix aux World Communication Awards 2012.
- Fleet Performance, l'offre de gestion de flottes automobiles d'Orange Business Services s'enrichit d'une solution d'éco-conduite, de suivi de consommation et d'une application mobile 20 novembre 2012.
- Orange annonce la première offre 4G pour ses clients entreprises et lancera dès février 2013 ses offres 4G pour le grand public.

Décembre

- Orange Business Services lance Multi Connect Business, une solution packagée de téléphonie sur IP et de communications unifiées pour les PME.
- Avec un chiffre d'affaires de 113 millions d'euros en 2012, Orange Business Services enregistre une croissance de 33 % dans le *cloud computing.*
- France Télécom-Orange étend la couverture de la Fibre Entreprise aux petites et moyennes agglomérations et annonce la disponibilité de son offre de Fibre Entreprise (Fiber To The Office) à plus de 5 000 communes.
- Hôpital 2.0 : Orange équipe intégralement le CHR Metz-Thionville pour l'accompagner dans son évolution numérique.

Perspectives

En 2013, Orange Business Services continuera la mise en œuvre de son plan stratégique Conquêtes 2015 avec pour priorités :

- le développement des collaborateurs, à travers une meilleure anticipation de l'évolution des compétences et une amélioration des outils de travail ;
- une expérience clients exemplaire, notamment par une approche d'amélioration continue centrée sur le parcours client ;
- le développement des relais de croissance, notamment le *cloud computing* (consolidation de la présence en France et développement de l'international), et l'amélioration de la commercialisation des offres innovantes ;
- le développement dans les marchés émergents ;
- l'optimisation de la performance.

6.3.6 Opérateurs Internationaux & Services Partagés

Le segment opérationnel Opérateurs Internationaux & Services Partagés regroupe :

- les activités de vente et de services aux opérateurs internationaux, le déploiement du réseau international et longue distance (voir chapitre 8.1), la pose et la maintenance des câbles sous-marins ;
- les services partagés qui comprennent les fonctions support et transverses du Groupe et les nouveaux relais de croissance (Contenus, Santé, Publicité en ligne). Ces services partagés sont en grande partie refacturés aux autres segments opérationnels (redevances de marque, prestations de services Groupe, refacturations spécifiques au cas par cas).

› INDICATEURS FINANCIERS

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires	**1 623**	**1 610**	**1 600**
Activités opérateurs internationaux	1 382	1 361	1 369
Services partagés	241	249	231
EBITDA	- 402	105	- 661
en % du chiffre d'affaires	- 24,7 %	6,5 %	- 41,3 %
CAPEX	415	367	312
en % du chiffre d'affaires	25,6 %	22,8 %	19,5 %

Source : Orange

6.3.6.1 Opérateurs Internationaux

Le marché

Le marché voix international total est estimé à 450 milliards de minutes en 2012 avec une croissance tirée par le développement économique de régions à forte densité géographique (Asie du Sud Est, Chine et Inde principalement), le développement de la téléphonie mobile (particulièrement en Afrique) et le développement de la Voix sur IP.

Sur ce marché, la part de trafic international qui transite par un opérateur tiers, ou trafic *wholesale*, concerne la vente en gros de trafic voix et données ainsi que la fourniture de moyens de transmission. En 2012, le trafic *wholesale* représente environ 60 % du marché voix international total et est estimé à 270 milliards de minutes (source : Ovum 2011, Telegeography 2011).

L'environnement concurrentiel

Les opérateurs grossistes se déclinent en trois catégories, grossistes globaux *(global wholesalers)* opérateurs de détail multinationaux *(retail)* et acteurs régionaux ou spécialisés :

- les *global wholesalers* possèdent la masse critique pour obtenir les prix les plus compétitifs et en faire bénéficier leurs clients ; TATA et BICS en sont les acteurs principaux ;
- les opérateurs multinationaux de détail ont pour objectif d'optimiser le trafic de leurs clients finaux et générer des revenus et des profits complémentaires de ceux de leur *trafic retail*. France Télécom-Orange, Telefonica, Deutsche Telekom, Telia Sonera et Verizon font partie des acteurs principaux ;
- enfin, la 3e catégorie d'acteurs se spécialise sur un périmètre régional ou sur des produits voix ou données, en proposant généralement des prix très compétitifs pour un service très bien maîtrisé. Parmi les acteurs principaux figurent Interoute, Primus, Citic et Calltrade.

La clientèle du marché *wholesale* se compose de spécialistes du marché de la voix (*call-shop*, cartes prépayées), d'opérateurs domestiques de détail (y compris les MVNO), et de fournisseurs d'accès internet. Les opérateurs internationaux peuvent aussi se vendre entre eux du *trafic wholesale*.

Trois principaux facteurs sont déterminants sur ce marché :

- l'accès, la capacité, et la couverture : la simplification, voire dans certains cas l'externalisation, de la gestion du trafic permettent de réduire les changements de routage, de limiter le nombre de fournisseurs, et ainsi de stabiliser les tarifs et la qualité de service ;
- le prix : pour une qualité standard, les opérateurs cherchent à optimiser le coût d'acheminement du trafic, ce qui se traduit par des évolutions fréquentes de prix ;
- la qualité : une qualité supérieure permet d'augmenter la durée et la fréquence des appels, ainsi que la satisfaction et la fidélité des clients.

L'activité de l'entité Opérateurs Internationaux

L'activité Opérateurs internationaux de France Télécom-Orange repose sur une importante infrastructure de réseaux longues distances et propose un large portefeuille de solutions à l'international.

Sa double présence sur les marchés de détail et de gros permet à France Télécom-Orange de développer des solutions "en gros" particulièrement adaptées aux besoins des opérateurs de détail. France Télécom-Orange compte plus de mille clients, dont des opérateurs fixes ou mobiles, et des fournisseurs d'accès internet et de contenus.

Le Groupe se distingue par une forte implication dans la conception, la construction, et l'exploitation de câbles sous-marins. Propriétaire à titre unique ou partiel de plusieurs systèmes de câbles sous-marins, le Groupe se classe ainsi parmi

les plus gros propriétaires de liaisons sous-marines au monde. Cela lui a notamment permis de répondre à l'augmentation du trafic transatlantique.

L'activité de gros *(wholesale)* du Groupe s'appuie sur :

- un réseau mondial sans couture ;
- un réseau mondial de routes IP dédiées avec des utilisateurs finaux dans plus de 220 pays, des connexions à plus de 200 fournisseurs d'accès à travers le monde, et une connectivité dans plus de 100 pays dans le monde en un seul saut de réseau IP *(Autonomous System)* ;
- une disponibilité du réseau à 99,99 % et une supervision de réseau centralisée 24h/24 et 7j/7.

En 2012, l'activité Opérateurs internationaux a affiché une croissance du trafic voix de 5,6 % en volume, ainsi qu'un développement soutenu du trafic *data*.

Les offres

Services Voix

Le réseau voix de France Télécom-Orange compte des routes vers plus de 390 opérateurs, une couverture dépassant plus de 950 destinations, et un support technique disponible 24h/24 et 7j/7.

L'année 2012 a vu le lancement de l'offre *Hubbing Premium Full IP.* Il s'agit d'un service de *hubbing* qui permet d'offrir aux fournisseurs de services de télécommunications des services à valeur ajoutée en exploitant le potentiel de l'IP pour la voix. Grâce à un routage tout IP, la qualité de service des communications est optimisée.

Services aux opérateurs mobiles

France Télécom-Orange accompagne plus de 170 opérateurs mobiles à travers le monde pour leur permettre de répondre aux besoins de leurs propres clients.

Services internet et transmission

Les solutions modulables de France Télécom-Orange répondent aux besoins spécifiques des fournisseurs d'accès internet comme des fournisseurs de contenu. Reposant sur une infrastructure de réseau mondiale, l'offre inclut une large gamme d'options de connexion en Europe, en Amérique et en Asie. En 2012, les mises en service du câble sous-marin LION 2 (à travers l'Océan Indien), et du câble ACE, sont venus renforcer cette offre (pour plus de détails, voir la section 8.1.5, *Les réseaux de transmission*).

Service de convergence

En mai 2012 a été lancée l'offre *Multiservice IP eXchange.* Ce service propose aux opérateurs un accès à la carte aux services voix et de données mobile à travers une prise unique, et offre également une optimisation de la qualité de service et des coûts réseaux.

Services anti-fraude

En avril 2012, a été lancée l'offre *@First Anti Fraud Interconnect Roaming et Security of Transactions.* Il s'agit d'un système anti-fraude global, qui permet de protéger le trafic et d'augmenter la qualité de service et les revenus d'interconnexion.

France Télécom Marine

France Télécom Marine est un acteur majeur de la pose et de la maintenance de liaisons sous-marines en fibre optique avec une flotte de six navires câbliers. France Télécom Marine est ainsi en mesure d'assurer l'ensemble des prestations de poses, d'atterrissements, et de maintenances des câbles.

En Octobre 2012, France Télécom Marine a passé commande d'un nouveau navire à STX OSV. A sa mise en service, prévue en 2014, le navire prendra en charge la pose et la maintenance des câbles sous-marins dans la zone Atlantique et d'Europe du Nord.

› LES OFFRES

Type	Nom	Description
Voix	TVI Téléphone Vocal International/IDD (International Direct Dial)	Un service de terminaison en France pour les opérateurs internationaux voix fixe et mobile. Il s'agit de la mise en place d'un accord bilatéral entre Orange et ses partenaires internationaux portant sur : ■ plusieurs supports d'interconnexion : terrestre, sous-marin, satellite ou IP ■ un réseau sans couture basé sur les technologies approuvées TDM et VoIP ■ une expertise basée sur le management des interconnexions directes ■ un centre de support client 24h/24 et 7j/7 reposant sur une supervision de réseau centralisée ■ cette solution offre une grande capacité sur les principales routes avec de bons ratios d'efficacité : ASR (Answer Seizure Ratio) et NER (Network Efficiency Ratio)
	Hubbing	Un service de terminaison de trafic voix internationale, proposé à plusieurs niveaux : *Hubbing Optimum, Hubbing Premium, Hubbing Premium Full IP, Voix Haute Définition* A travers la solution de *Hubbing*, France Télécom-Orange propose également des solutions à valeur ajoutée (Vidéotéléphonie, etc.)
Convergence	Multiservice IPX Exchange	Accès à la carte plus facile et rapide aux services voix et mobile *data*, grâce à une prise unique, qui permet l'optimisation des coûts de réseau et l'augmentation des revenus. Ces services sont accessibles sur le réseau dédié IPX de France Télécom-Orange, appartient entièrement basé sur la technologie MPLS (Multi Protocol Label Switching)
Mobile	SS7	Offre d'échange de signalisation sur le réseau SS7 qui permet aux opérateurs mobiles de proposer le *roaming* à leurs clients. Offre complète de signalisation, cette solution regroupe l'offre SS7 standard (TDM ou sur IP) avec les services de conversion ITU/ANSI, ainsi que des options de services à valeur ajoutée *(Alliage-Short Code, SMS Control, Optimum Roaming, Anti-spoofing, SS7 MoRe, SMS Roaming Info)*
	3GRX	Service qui permet d'échanger du trafic *data roaming* entre opérateurs mobiles connectés directement au réseau IMN du Groupe ou à d'autres réseaux GRX. Cette offre permet de proposer du *roaming* en UMTS, HSPDA, et GPRS, dans le monde entier en fournissant une connectivité IP entre opérateurs mobiles
	SMS Global eXchange	Service de Hub SMS qui permet aux opérateurs mobiles connectés à ce Hub ou à d'autres Hubs (via des accords de *peering*) d'échanger des SMS
	MMS Global Exchange	Offre de *hub* MMS qui permet des échanges de MMS entre opérateurs mobiles vers près de 300 destinations de façon simple et souple
	Roaming Global Exchange	Solution d'offre globale de *One stop shopping* (un contrat, une facture unique, et un seul point de contact) concernant : ■ l'ensemble des fonctionnalités nécessaires à la gestion des relations de *roaming* ouvertes commercialement via le Hub (signalisation, clearing et facturation, protection contre la fraude, tests techniques, gestion des accords de *roaming*, opération et maintenance) ■ l'accès à toutes les technologies (2G, 3G, Camel, Data) En option le SMS Interworking permet l'échange de SMS entre opérateurs connectés sur le *hub*
	VPN BlackBerry	Service de connectivité IP proposé sur le réseau IMN, permettant le transport du trafic domestique BlackBerry depuis les réseaux des opérateurs mobiles vers les plates-formes de service RIM
	International Airtime Hub	Offre constituée de deux services : ■ *l'Airtime Transfer qui permet de recharger le mobile d'un proche à l'étranger* ■ *le Roaming Recharge qui permet de recharger son propre mobile lors de déplacements à l'étranger*

Transmission	CITY to CITY	Service de transmission de point à point qui relie deux villes internationales (Point de présence et/ou site client) exploitant différentes technologies (SDH, SONET, WDM) avec des capacités allant de 2,5 à 10 Gbits
	LDE (Long Distance Giga-Ethernet)	Une variante du service *City to City* qui permet de relier en point à point deux villes européennes éligibles. Des interfaces en Ethernet sont utilisées pour limiter les coûts et pour offrir une meilleure granularité et souplesse de la bande passante
	OSS (One-Stop Shopping)	Offre de procédure simplifiée qui étend la couverture au-delà du réseau *intra-net* pour fournir des services de bout en bout, quel que soit le pays. Cette offre comprend un seul point de contact pour la facturation, la prise de commande, la livraison, et la maintenance
	IPL+	Variante du service *City to City,* cette offre fournit de la connectivité de transmission, incluant la capacité sous-marine, entre une ville internationale (Point de présence et/ou site client) et la tête d'un câble sous-marin dans un pays lointain. Ce service est disponible et facturé en demi-circuit ou en circuit complet
	BACKHAUL	Service qui consiste à fournir la terminaison terrestre de la capacité sous-marine d'une tête de câble à une ville internationale (Point de présence et/ou site client)
	DEDICATED TRANSIT	Solution de transmission dédiée entre deux points d'accès internationaux. Le circuit transite à travers un pays mais n'y finit pas comme dans le cas des autres offres de transmission Ce service peut être fourni et facturé en demi-circuit ou en circuit complet
	HOUSING	Offre d'hébergement d'équipements IP et de transmission dans un local du Groupe ou dans celui d'un partenaire
	SATELLITE	Solution qui offre des services de téléport dans une station terrestre, et des liens de transmission basés sur un segment spatial entre deux stations terrestres
Internet	OTI	Offre de connectivité internet, avec en option un service de lien d'accès pour la transmission depuis l'équipement du client jusqu'au point de présence du service OTI de France Télécom-Orange L'offre regroupe deux services : ■ *OTI Pure Speed fournit aux carriers*, fournisseurs d'accès internet et fournisseurs de contenus, un accès au *backbone* IP du Groupe. Ils bénéficient ainsi d'une couverture globale, de services locaux et d'une garantie de qualité ■ *OTI Content,* est une offre dédiée aux fournisseurs de contenus
	PARIX	Infrastructure d'échange internet public sur différents points de présence dans Paris, permettant aux acteurs IP d'échanger leur trafic à travers un service VLAN
Fraude	@First (Anti Fraud Interconnect Roaming and Security of Transactions)	Offre comportant plusieurs services : ■ la protection du trafic d'interconnexion *roaming* contre le trafic frauduleux (bypass) et la perte de revenus qui en découle ■ l'amélioration de la qualité de service ■ la sécurisation des transactions

Les offres *wholesale* du Groupe sont disponibles sur le site : www.orange.com/wholesalesolutions

› **PRINCIPAUX CABLES SOUS-MARINS DU GROUPE FRANCE TELECOM-ORANGE**

Réseau sans couture — Câbles sous-marins

Nom du câble	Départ – Arrivée	Nombre de stations d'atterrissement	Nombre de pays	Kilomètres	Mise en service	Dernier upgrade
TAT-14	Etats-Unis – Danemark	7	6	15 464	Juillet 2001	2012
SAT 3-WASC-SAFE	Portugal – Malaisie	17	15	27 850	Avril 2002	2010
SEA-ME-WE 3	Allemagne – Japon	39	33	39 000	2000	2009
SEA-ME-WE 4	France – Singapour	17	14	19 000	Décembre 2005	2012
Americas 2	Brésil – Porto Rico	9	9	8 330	Juillet 2001	2010
ECFS	Tortola – Trinidad & Tobago	13	13	1 625	Juillet 1995	2011
LION	L'Ile Maurice – Madagascar	3	3	1 060	Novembre 2009	
CBUS	Etats-Unis – Royaume-Uni	3	2	3 200	Septembre 2009	2012
IMEWE	Inde – France	10	8	12 018	Décembre 2010	
ACE	France – Afrique du Sud	24	24	17 000	Décembre 2012(1)	
UAE Kenya (TEAMS)	Emirats Arabes Unis – Kenya	2	2	5 053	Octobre 2009	
Atlantis 2	Portugal – Argentine	9	6	12 981	Juin 1999	
EASSy	Afrique du Sud – Soudan	8	8	10 600	Juillet 2010	2012
LION 2	Ile de la Réunion – Kenya	3	2	3 000	Avril 2012	

(1) mise en service dans 13 pays entre la France et Sao Tomé & Principe pour la première phase.

6.3.6.2 Services partagés

France Télécom-Orange a développé de nouvelles activités de croissance, connexes à son cœur de métier, dans les domaines de la diffusion de contenus, de l'audience, de la publicité, et de la santé.

Contenus

France Télécom-Orange propose des contenus tant payants que gratuits ou inclus dans des offres d'accès à travers des services comme les bouquets de chaînes payantes, la Vidéo à la Demande à l'acte (VOD) ou à l'abonnement (SVOD), des offres de musique ou de jeux. L'objectif de ces services est d'augmenter l'attractivité de nos offres en permettant aux clients une consommation interactive et délinéarisée. Ainsi, en 2012, la consommation annuelle de services délinéarisés a approché 200 millions de visualisations, dont 160 millions au titre de la TV de rattrapage des chaînes *(catch-up)*.

France Télécom-Orange agit principalement comme distributeur et agrégateur de contenus édités par des tiers (télévision, jeux, musique) tant sur les réseaux fixes que mobiles, en France comme à l'international. France Télécom-Orange édite également ses propres chaînes de cinéma OCS qu'elle distribue en France sur ses propres réseaux et depuis 2012 auprès de distributeurs tiers.

Conformément à sa nouvelle stratégie, axée sur le développement des partenariats, France Télécom-Orange se concentre principalement sur son rôle d'agrégateur de contenus avec ses partenaires pour proposer des services toujours plus attractifs.

Le Groupe développe pour ses clients de nouveaux services mettant l'accent sur le multi-écrans, l'interactivité, et les programmes à la demande. En 2012, France Télécom-Orange a notamment su renforcer l'attractivité de ses offres de TV en mobilité, au travers d'applications tablettes comme les applications OCS, TV d'Orange, Read & Go, ou encore l'application Orange Ligue 1 permettant d'accéder en direct à l'intégralité des rencontres de football du championnat français de Ligue 1 (droits nomades L1 renouvelés pour quatre saisons à compter de la saison 2012-2013).

Cette stratégie est également déployée dans d'autres pays que la France où la marque est présente (Pologne, Espagne, Royaume-Uni, Roumanie, Belgique, Slovaquie, Ile Maurice, Sénégal, Cote d'Ivoire). Dans le domaine des contenus musicaux, Orange s'appuie sur son partenariat avec Deezer lancé dès 2010 en France et en Angleterre. L'année 2012 a été marquée par une croissance très forte du nombre d'abonnés en France et la poursuite du déploiement des offres de *streaming* "Deezer Premium", notamment en Pologne, Roumanie, Ile Maurice et bientôt au Sénégal. Dans le domaine des jeux, Orange déploie une stratégie de distribution sur tous les écrans (PC, mobile, tablettes, TV) en s'appuyant sur des partenariats avec les principaux éditeurs de jeux du marché (EA, Ubisoft, Activision) et sur les capacités offertes par ses réseaux afin d'offrir à ses clients des services de contenus innovants et attractifs. Ainsi, en 2012, Orange a lancé une offre de *cloud gaming* sur écran de télévision.

Viaccess Orca

Le groupe Viaccess Orca, filiale de France Télécom-Orange, est un des leaders dans les solutions de protection et de monétisation de contenu TV/vidéo et l'expérience utilisateur pour tous types de réseaux de distribution (*broadcast*, IPTV, OTT) et à destination de tous types de terminaux de consommation. Destinées aux opérateurs de services de contenus payants (télévision à péage, vidéo à la demande, etc.), ses solutions sont composées d'accès conditionnel et de gestion numérique des droits (CAS & DRM), de plateformes de service, de moteurs de recommandation et d'applications de découverte, d'accès sécurisé aux contenus sur les terminaux multimédias (décodeurs, ordinateurs, *smartphones*, tablettes).

Audience et Publicité

À travers ses portails, ses applications et l'ensemble de ses interfaces sur tous les terminaux connectés, France Télécom-Orange développe dans l'univers numérique une expérience multi-écrans unifiée et personnalisée, apte à favoriser l'engagement de ses clients et utilisateurs dans tous les pays où le Groupe est présent. Cette expérience s'appuie sur un ensemble cohérent de produits et services internet innovants comme le *cloud* personnel ou la rencontre de l'internet et de la télévision, afin d'accompagner les usages digitaux de ses clients. Elle est déployée notamment dans l'univers des réseaux sociaux et intègre une composante vidéo de plus en plus forte, grâce en particulier au partenariat stratégique établi entre Orange et Dailymotion. Ainsi, le Groupe dispose d'une expertise unique pour accompagner ses partenaires dans l'univers web et digital techniques de référencement et d'acquisition d'audience digitale (SEO), mise en œuvre de solutions analytiques digitales web et mobile, l'utilisation des médias sociaux, publicité digitale, lancement de sites et écosystèmes multi-écrans, vidéo, expérience client digitale.

De par ses audiences fortes (en moyenne 162,7 millions de visiteurs uniques par mois dans le monde, en comptant Wirtualna Polska et Dailymotion) sur le web, les mobiles et les tablettes, de par ses rapprochements avec les acteurs majeurs du web (Dailymotion, Deezer, etc.) et également sa position d'opérateur de télécommunications qui lui confère la connaissance du client et la maîtrise des réseaux, Orange est devenu un acteur européen incontournable de la chaîne de valeur des médias.

Ainsi, Orange anime un réseau publicitaire international touchant chaque mois 800 millions de visiteurs uniques dans le monde (source : Comscore 2012). Orange comprend les besoins des éditeurs et des agences et annonceurs, et dispose d'équipes commerciales et marketing locales expérimentées, avec des pôles majeurs en France, en Pologne, au Royaume-Uni, en Espagne et sur la zone latino-américaine.

Orange développe deux types d'approche :

- une monétisation directe auprès des agences et annonceurs sur le périmètre des audiences web et mobile (audience en propre ou audience des éditeurs du réseau *Orange Advertising*) ;
- une monétisation indirecte par la commercialisation de services et de solutions technologiques à des acteurs des médias dont le processus de numérisation est en cours (télévision, *outdoor*, cinéma).

Enfin, pour poursuivre sa stratégie d'expansion dans ces marchés, France Télécom-Orange prend en charge, à travers sa filiale Orange Digital au Royaume-Uni, l'ensemble des services numériques de notre partenaire Everything Everywhere (EE).

Santé

Le vieillissement de la population, l'augmentation du nombre de personnes en perte d'autonomie et du nombre de patients atteints de maladies chroniques conjugués à une décroissance du nombre de médecin et une désertification médicale dans les zones rurales rendent nécessaire l'usage des technologies de l'information et de la communication. Elles accroissent l'efficacité des professionnels de santé, réduisent les coûts, améliorent la gestion de la maladie, tout en renforçant la relation entre le patient et son médecin. Les services numériques permettent également un accès et une transmission sécurisés des informations. France Télécom-Orange a été dans ce domaine le premier opérateur de télécommunication en France à être agréé en tant qu'hébergeur de données de santé à caractère personnel.

Orange Healthcare, la Division santé du Groupe, utilise son expertise pour développer différentes offres :

- des services à destination des professionnels de santé (hôpitaux, cliniques, cabinets médicaux et paramédicaux), au sein des offres *connected hospital, flexible computing* santé, et imagerie médicale partagée, qui permettent la mutualisation des données de santé entre établissements, et assurent une meilleure coordination, une meilleure collaboration, et une meilleure fluidité des informations entre la médecine de ville et l'hôpital ;
- des services de gestion de la santé à distance, destinés à améliorer les conditions de santé en dehors de l'environnement traditionnel du soin, comme par exemple au domicile, et permettre aux patients de rester en contact avec les professionnels de santé ;
- des offres facilitant la prévention au quotidien, au moyen d'outils d'information accessibles en permanence. Ces offres sont issues de l'intégration de services développés avec de grands acteurs industriels du secteur de la santé, et s'appuient sur l'expertise des Orange Labs. Ces offres sont proposées dans les principaux pays européens, ainsi qu'en Afrique et aux Etats-Unis.

6.4 EVENEMENTS EXCEPTIONNELS

Néant.

6.5 DEPENDANCE A L'EGARD DES BREVETS

Néant.

6.6 REGLEMENTATION

L'environnement réglementaire des pays européens dans lesquels opère le groupe France Télécom-Orange est variable, mais répond à une exigence d'harmonisation du fait de l'obligation d'appliquer au niveau national le cadre réglementaire défini au niveau européen. Ce cadre réglementaire commun est présenté ici, avec ses déclinaisons par grand pays du périmètre Orange.

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

Le cadre réglementaire européen

Le cadre réglementaire commun concerne d'abord les dispositions définies au niveau européen. Le cadre européen actuel relatif aux communications électroniques comporte deux grands volets : un volet de régulation économique du marché et un volet s'inscrivant davantage dans la défense des droits du consommateur et d'un service universel. Il se compose d'une directive-cadre (2002/21/CE) et de quatre directives particulières :

- Autorisations (2002/20/CE) ;
- Accès (2002/19/CE) ;
- Service universel (2002/22/CE) ;
- Vie privée et communications électroniques (2002/58/CE).

Le champ de la réglementation économique porte sur des marchés pertinents définis dans une recommandation européenne qui est révisée périodiquement. La dernière en date (recommandation 2007/879/CE du 19 décembre 2007) comporte 7 marchés pertinents [(1)].

Ces marchés identifiés par la Commission européenne doivent faire l'objet d'une analyse de marché menée par les Autorités de régulation nationales (ARN). Il est également prévu par le cadre réglementaire que les ARN puissent réglementer des marchés en dehors de la liste fournie par la Commission, si et seulement si des facteurs spécifiques nationaux le justifient et sous réserve que la Commission ne s'y oppose pas.

En 2012, la Commission européenne a lancé les travaux de révision de cette recommandation, pour une adoption au plus tôt fin 2013.

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

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

- l'amélioration de l'information des consommateurs ;
- la réduction des délais de portabilité des numéros fixes et mobiles ;
- l'introduction d'objectifs visant à favoriser l'accès des utilisateurs aux services de communications électroniques

(1) M1 : accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle résidentielle et non résidentielle.
M2 : départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée.
M3 : terminaison d'appel sur divers réseaux téléphoniques publics individuels en position déterminée.
M4 : fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau (y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé) en position déterminée.
M5 : marché de la fourniture en gros d'accès à haut débit.
M6 : fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées, quelle que soit la technologie utilisée pour fournir la capacité louée ou réservée
M7 : terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels.

ainsi que d'un pouvoir de règlement de différend accordé au régulateur national afin de régler les litiges entre opérateurs et fournisseurs de contenus concernant la neutralité de l'internet. Dans ce domaine, la Commission européenne reconnaît toutefois la possibilité pour les opérateurs de définir des niveaux de qualité différents selon les services. Des garanties sur la protection des données personnelles devront également être apportées.

Cette réforme a maintenant été entièrement transposée dans les différents pays de la Communauté.

Faits marquants

Janvier 2012	Proposition de recommandation sur la protection des données personnelles
Mai 2012	Contribution de l'ORECE au débat sur la neutralité de l'internet
Juillet 2012	Publication du Règlement *Roaming III* (itinérance), introduisant de nouveaux plafonds tarifaires et une solution structurelle visant à renforcer la concurrence sur ce marché
Juillet/octobre 2012	Communication de la Commission en faveur de la stabilisation de l'environnement pour le cuivre jusqu'en 2020 et un cadre plus flexible pour la réglementation de la fibre
Décembre 2012	Consultation sur la recommandation relative à la non-discrimination et les méthodes de comptabilisation des coûts Vote par le Parlement européen de fonds pour le développement des infrastructures en Europe sur la période 2014-2020 (Connecting Europe Facility)

Terminaison d'appel

Recommandation de la Commission européenne sur les terminaisons d'appel (TA) fixe et mobile adoptée le 7 mai 2009 : la Recommandation prévoit une baisse sensible des prix des TA mobiles en vue d'aboutir, à partir de 2013, à un niveau du prix de l'ordre du centime d'euro/min et à la suppression des asymétries entre opérateurs. Cette Recommandation préconise également des baisses sensibles des prix des terminaisons d'appel fixe.

Plus précisément, la Commission recommande aux régulateurs nationaux d'appliquer les principes suivants :

- symétrie dans chaque pays entre les prix des terminaisons d'appels fixes des différents opérateurs d'une part, et des terminaisons d'appels mobiles d'autre part, avec une limite de la durée d'une asymétrie transitoire des terminaisons d'appels dont peut bénéficier un nouvel entrant à quatre ans ;
- orientation du prix des terminaisons d'appel vers le coût évitable de ce service pour un opérateur efficace (soit de l'ordre d'un centime d'euro/min pour les TA mobiles et d'un ordre de grandeur moindre pour les TA fixes).

L'impact de cette Recommandation pour le groupe France Télécom-Orange dépend des décisions que prennent les autorités de régulation nationales dans chacun des pays.

D'une manière générale, la baisse des terminaisons d'appel a un impact négatif sur le chiffre d'affaires des ventes en gros. Cependant, une baisse uniforme des TA mobiles est pour l'essentiel neutre sur la rentabilité de l'activité de gros pour un opérateur à la fois fixe et mobile.

Sur le marché de détail, l'approche de la Commission conduit les opérateurs fixes et mobiles à modifier leurs offres de détail, en développant des offres d'abondance.

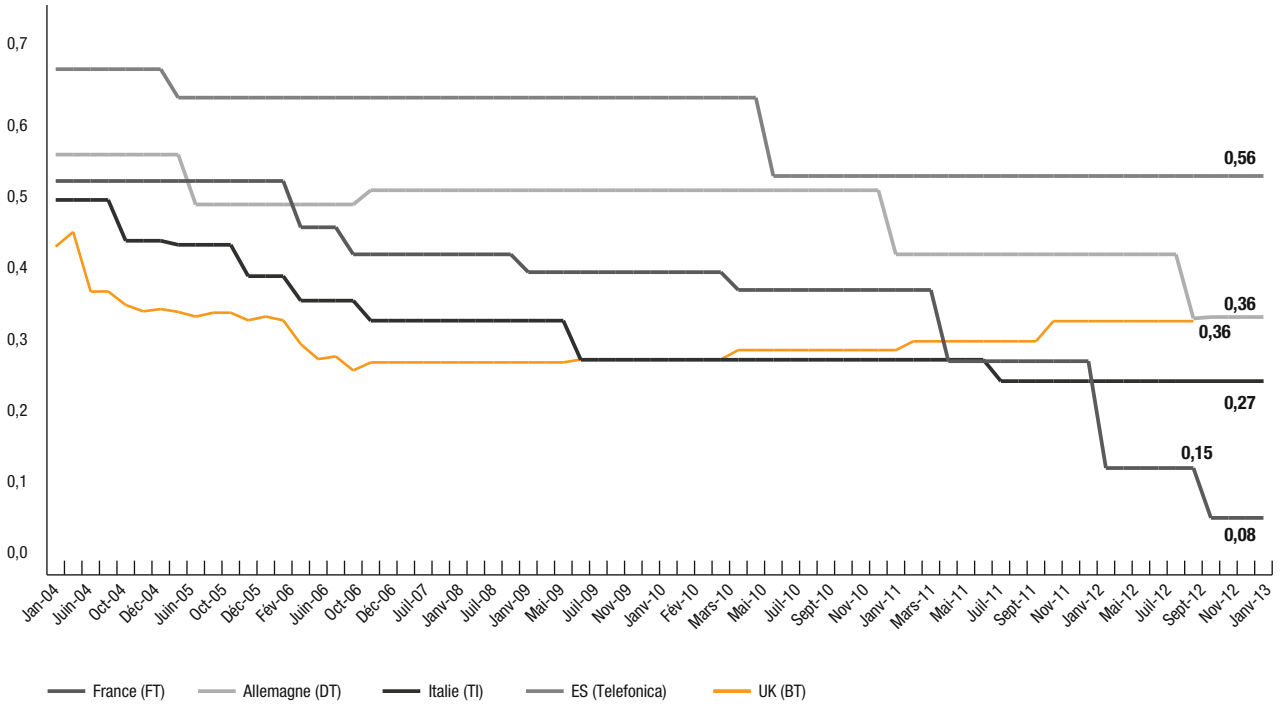
EVOLUTION DES TERMINAISONS D'APPEL MOBILE

	2011				2012				2013			
Centimes d'euros/minutes	Q1 2011	Q2 2011	Q3 2011	Q4 2011	Q1 2012	Q2 2012	Q3 2012	Q4 2012	Q1 2013	Q2 2013	Q3 2013	Q4 2013
Orange France	3,00		2,00		1,50		1,0		0,80			
Orange UK / EE	5,55		3,74			2,57	1,88			0,86		
Orange España	4,95	4,45		4,00		3,42		3,16	2,76		1,09	
Orange Polska	4,09		3,70		3,70		2,98		2,01		1,05	
Mobistar	4,17				2,62				1,08			
Orange Romania	5,03				4,05				3,07			
Orange Slovensko	5,79		5,51			3,18						
Orange Moldova	4,33		3,68		3,20		2,78		2,38		1,98	

Source : Cullen International, décembre 2012

Les taux de change utilisés sont les taux de change moyens du dernier mois de clôture pour toute la période.

› EVOLUTION DES TERMINAISONS D'APPEL FIXE (EN CENTIMES D'EUROS PAR MINUTE)



Méthodologie pour le benchmark des terminaisons d'appel fixe :

Prix moyen à la minute (en centimes d'euros) :

- au niveau local, c'est-à-dire au point d'interconnexion le plus bas (l'équivalent de l'ICAA en France) ;
- uniquement sur les minutes "heures pleines" (car les plages horaires "heures creuses" ne sont pas homogènes d'un opérateur l'autre).

Roaming

- Publié au Journal Officiel de l'Union européenne le 13 juin 2012 et en vigueur jusqu'au 30 juin 2022, le règlement européen dit Roaming III :
  - prolonge les plafonds tarifaires décroissants, en les étendant au marché de détail des *data* dès la mi 2012 ;
  - octroie dès mi-2012 sur le marché de gros un droit d'accès régulé aux prestations de *roaming* européen, pour les MVNOs et les revendeurs (y compris pour des acteurs opérant dans le même pays) ;
  - prévoit d'introduire dès mi-2014 sur le marché de détail deux solutions structurelles pour accroître la concurrence en dissociant la prestation domestique de la prestation de *roaming* internationale ;
  - étend pour les clients des opérateurs européens les mesures de transparence tarifaire et de prévention des "factures surprises" *(bill shocks)* aux communications hors de l'Europe.

› PLAFONDS DU REGLEMENT ROAMING II ET ROAMING III

Plafonds tarifaires (cent €HT)		Règlement Roaming II				Règlement Roaming III				
		30 août 2008	1er juillet 2009	1er juillet 2010	1er juillet 2011	1er juillet 2012	1er juillet 2013	1er juillet 2014	1er juillet 2017	1er juillet 2022
Voix	Appels émis détail	46	43	39	35	29	24	19	non régulé	
	Appels reçus détail	22	19	15	11	8	7	5	non régulé	
	Tarifs de gros	28	26	22	18	14	10		5	non régulé
SMS	SMS émis détail	11	11	11	11	9	8	6	non régulé	
	SMS reçus détail				0					non régulé
	Tarif de gros	4	4	4	4	3		2		non régulé
Données	Détail		non régulé			70	45	20	non régulé	
	Tarif de gros	non régulé	100	80	50	25	15	5		non régulé

- Les ministres en charge des télécommunications de la Communauté de développement d'Afrique australe (SADC) qui regroupe certains pays où France Télécom-Orange est présent ont adopté le 8 novembre 2012 une décision commune visant à réglementer le *roaming* dans leur pays respectif. Ces mesures comprennent :
  - l'introduction de mesures de transparence visant à améliorer l'information des clients concernant les tarifs et la consommation en itinérance *(roaming),* sans arrêter toutefois le calendrier de mise en œuvre ;
  - l'introduction d'une obligation de fournir, d'ici mai 2014, les appels en *roaming* passés depuis la région SADC vers son pays d'origine au prix d'un appel national dans le pays visité *(Roam like a Local).*

La Stratégie Numérique pour l'Europe (Digital Agenda)

Avec la publication de l'Agenda numérique, la Commission européenne a donné le signal d'un changement d'orientation de sa politique, axée jusqu'à présent sur le développement d'une concurrence effective, via la mise en place d'une réglementation sectorielle, en direction de la promotion d'ambitions industrielles s'appuyant sur l'implication et la participation de l'ensemble des acteurs du secteur. Ces ambitions visent l'établissement d'une économie numérique permettant d'accélérer la reprise économique et de préserver la cohésion sociale à l'échelle européenne.

Cette Stratégie numérique pour l'Europe propose un vaste plan d'actions sur cinq ans autour de sept thématiques :

- créer un marché unique ;
- améliorer les conditions générales en matière d'interopérabilité entre les produits et services liés aux TIC ;
- renforcer la sécurité de l'internet et la confiance des utilisateurs ;
- garantir un accès plus rapide à l'internet ;
- encourager les investissements dans la recherche et le développement ;
- favoriser la culture, les compétences, et l'inclusion numérique ;
- utiliser les TIC pour relever des défis sociaux tels que le changement climatique, l'augmentation des coûts des soins de santé et le vieillissement de la population.

Des recommandations en préparation sont destinées à offrir un environnement stable pour le cuivre jusqu'en 2020 et établir un cadre plus flexible pour la régulation de la fibre. Trois axes principaux se dégagent :

- le renforcement des règles de non-discrimination, par la mise en œuvre de l'*equivalence of access* (EoI) pour les nouveaux réseaux et de *Service Level Agreements* (SLAs) définissant la qualité de service requise entre un prestataire et un client, la publication d'indicateurs de performance, et la mise en œuvre de tests de réplicabilité économique *("squeeze test")* ;
- la stabilité en monnaie constante des tarifs du cuivre autour du niveau moyen actuel du prix d'accès en Europe (fourchette de 8 à 10 €) ;
- une plus grande flexibilité pour la détermination des prix de gros du très haut débit, dans la mesure où les autorités réglementaires peuvent ne pas imposer l'orientation des prix de gros vers les coûts lorsque les règles de non-discrimination renforcées sont en place et la concurrence entre plateformes (cuivre, câble, mobile) est effective.

La publication de l'étude d'impact *(impact assessment)* et du projet de recommandation sur la non-discrimination et les méthodes de comptabilisation réglementaires est attendue pour mi-2013.

Pour aider à la mise en œuvre de l'agenda numérique, la Commission européenne envisageait d'allouer jusqu'à 9,2 milliards d'euros entre 2014 et 2020, pour financer les réseaux à large bande et des services paneuropéens numériques, comme par exemple la fourniture transfrontalière de services d'administration en ligne et l'e-santé, dans le cadre du mécanisme pour l'interconnexion en Europe (Connecting Europe Facilities). En février 2013, le Conseil européen a révisé ce montant à la baisse, à 1 milliard d'euros. Les montants définitifs et leur répartition entre les différents domaines politiques restent soumis à des négociations entre le Parlement européen, la Commission et le Conseil.

Les dix engagements d'Orange pour répondre aux défis numériques de l'Europe

La stratégie d'Orange s'inscrit pleinement dans les objectifs du Digital Agenda. Orange a pris en mars 2012 les engagements suivants devant la communauté Européenne :

Pour permettre des communications rapides

1. en très haut débit mobile : déployer, d'ici 2015, les réseaux 4G/LTE dans les pays européens où Orange est présent ;
2. en très haut débit - fibre : proposer le FTTH à 15 millions de foyers français et 80 % des entreprises d'ici 2020 et participer au déploiement du très haut débit sur les marchés européens.

Pour offrir des services enrichis

3. offrir aux entreprises de l'Union européenne l'accès sécurisé à un service de *cloud computing* de qualité qui garantisse la pleine propriété et la récupération facile et sécurisée des données (réversibilité) à partir de centres de données éco-conçus situés en Europe ;
4. proposer en 2012 aux clients européens du Groupe 3 millions de terminaux sans-contact et de paiements mobiles sécurisés (technologie NFC), et 10 millions en 2013 ;
5. lancer en 2013 des services de communication interpersonnelle enrichie au standard Rich Communication Suite (RCS) dans cinq pays européens et mettre à disposition 20 millions de terminaux RCS d'ici à 2015, favorisant ainsi le développement de services sans-couture paneuropéens ;

6. e-santé : permettre à un tiers des hôpitaux de l'Union européenne et à 20 % des citoyens européens d'accéder à des applications numériques de santé (imagerie médicale, suivi des maladies chroniques, prévention, gestion des données sécurisées).

Tout en gardant un comportement responsable

7. en matière de protection des données personnelles : offrir aux clients d'Orange la possibilité de maîtriser, contrôler, et gérer les informations personnelles qu'ils fournissent sur les plateformes d'Orange, pour tous les services proposés. Mettre à leur disposition d'ici à 2015 un tableau de bord de leurs données personnelles ;

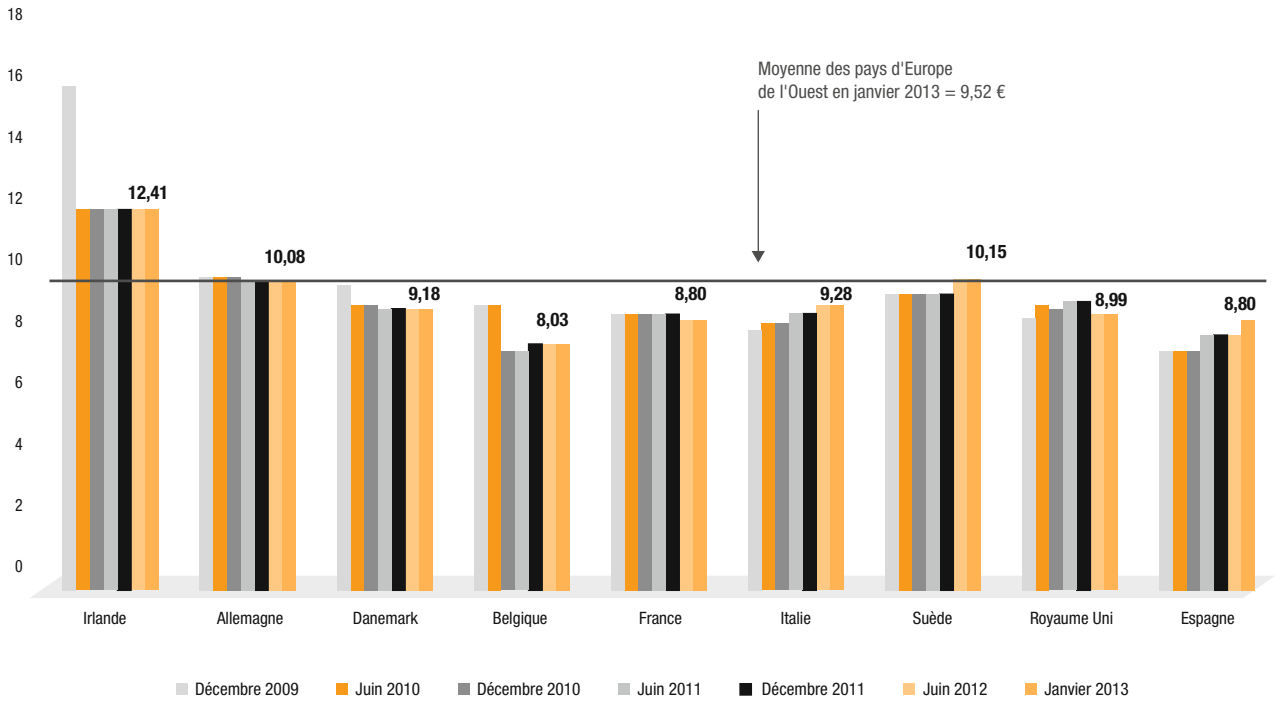
8. déployer d'ici 2015 la téléphonie mobile 3G dans les pays de la zone Afrique - Moyen-Orient où le Groupe est présent et assurer une couverture mobile à 80 % de la population ;

9. égalité hommes-femmes : faire correspondre la proportion de femmes au sein des structures de Direction de l'entreprise à la proportion de femmes parmi l'ensemble des salariés, soit 35 % ;

10. efficacité énergétique : faire décroître de 20 % à l'horizon 2020 (par rapport à 2006) les quantités de CO_2 émises par Orange.

Eléments de benchmark européen

› DEGROUPAGE TOTAL (TARIF MENSUEL RÉCURRENT HORS FRAIS DE MISE EN SERVICE), EN EUROS



Source : Cullen International janvier 2013 - taux de change du dernier mois de clôture

Fréquences 4G

La Commission européenne a adopté une décision exécutoire le 5 novembre 2012, et obligeant les Etats membres à libéraliser les fréquences situées dans la bande de 2 GHz (1920-1980 MHz/2110-2170 MHz), afin de permettre l'introduction de la 4G (LTE) dans cette bande de fréquence.

A plus long terme, un débat s'est ouvert sur la possibilité de disposer d'un deuxième dividende numérique dans la bande de 700 MHz pour le très haut débit mobile. La Conférence mondiale des radiocommunications a décidé en février 2012 d'allouer la bande de 700 MHz dans la région 1 de l'UIT (Europe et Afrique) pour le haut débit mobile.

Protection des données personnelles

Une directive générale (1995/46/EC) encadre le traitement des données personnelles dans l'Union européenne. Elle a été suivie par une directive spécifique au secteur des télécommunications (2002/58/EC). Le 25 janvier 2012, la Commission européenne a dévoilé un vaste projet de mise à jour du cadre existant avec une proposition de Règlement qui devrait se substituer à la directive de 1995 et coexister avec la directive sectorielle.

Les nouvelles règles proposées visent à renforcer l'harmonisation entre les pays et à renforcer la sécurité juridique. Les citoyens européens devront donner leur consentement explicite aux fournisseurs de service de tous secteurs, pour que ceux-ci puissent utiliser leurs données personnelles.

Débat sur la neutralité de l'internet

L'Orece a procédé à un état des lieux en matière de neutralité de l'internet à l'échelle européenne et a publié le 29 mai 2012 le résultat de ses travaux, qui souligne que des pratiques de restriction sont mises en œuvre par plusieurs opérateurs fixe et mobile. Suite à cet état des lieux, la Commission européenne a publié en juillet 2012 un questionnaire portant essentiellement sur la gestion de trafic, la vie privée, la transparence, le changement d'opérateur et les modèles d'affaire, et visant à édicter des recommandations. Les recommandations de la Commission sont attendues pour avril 2013.

Service Universel

En novembre 2011, la Commission européenne a publié une communication qui présente les principaux résultats de la troisième révision du champ du Service universel. Elle conclut qu'il n'y a pas lieu d'étendre les obligations de Service universel au service mobile et à la connexion internet haut débit. La Commission estime qu'il est nécessaire d'élaborer des lignes directrices complémentaires pour la mise en œuvre des obligations de Service universel, notamment la flexibilité dont les Etats membres disposent pour définir l'accès fonctionnel à internet au-delà de la connexion en bas débit.

En avril 2012, l'Orece a publié son opinion sur cette troisième révision du champ du service universel, et exprimé son accord sur le fait que le haut débit puisse être couvert par les obligations de service universel, dès lors qu'un seuil minimum de 50 % de taux de pénétration du haut débit est atteint.

Les propositions de recommandation de la Commission pour l'inclusion du haut débit dans les obligations de service universel sont attendues pour le premier trimestre 2013.

France

Régime législatif et réglementaire français

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

Autorités de régulation

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

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

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

Le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) est une autorité administrative indépendante créée par la loi du 17 janvier 1989, qui garantit en France l'exercice de la liberté de communication audiovisuelle par tout procédé de communication électronique en matière de radio et de télévision, et dans les conditions définies par la loi du 30 septembre 1986.

Faits marquants

Consultations concernant le service universel des communications électroniques

Une première consultation publique sur les modalités de mise en concurrence du ou des opérateurs candidats pour fournir tout ou partie de la composante 1 du service universel (téléphonie) a été organisée en mai 2012. Les résultats de cette consultation ont notamment permis de distinguer au sein de la prestation téléphonie fixe le périmètre des prestations "raccordement" et "service téléphonique", d'arrêter la liste des services complémentaires au service universel ou encore de définir les modalités de la mise en concurrence. Le Gouvernement français a lancé, le 8 janvier 2013, une nouvelle consultation publique portant sur deux projets d'appels à candidatures visant à désigner le ou les opérateurs qui fourniront les prestations de téléphonie fixe du service universel à compter de 2013.

La société PagesJaunes a été désignée en qualité d'opérateurs en charge de fournir l'annuaire des abonnés sous forme imprimée (composante 2 du service universel des communications électroniques) par l'arrêté en date du 6 décembre 2012.

Enfin, aux termes de l'arrêté en date du 18 novembre 2009, France Télécom était désigné, pour une période de deux ans, en tant qu'opérateur en charge de fournir la composante publiphonie du service universel prévue au 3° de l'article L.35-1 du Code des postes et des communications électroniques. Cet arrêté arrivant à expiration, le ministère de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique a lancé deux consultations publiques le 18 avril et le 5 août 2011, visant à recueillir les remarques des opérateurs concernant l'avis d'appel à candidatures en vue de la désignation d'un ou de plusieurs opérateurs chargés de fournir des prestations de la composante publiphonie du service universel. France Télécom a répondu à ces deux consultations. A l'issue d'un appel d'offres en trois phases (sélection des candidatures, sélection de l'opérateur et procédure consultative et de désignation par le ministre), France Télécom a été désignée par l'arrêté du 14 février 2012 en qualité d'opérateur chargé de la composante publiphonie du service universel des communications électroniques.

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

Le gouvernement français a transposé en droit national le "paquet télécoms" défini au niveau européen par l'ordonnance du 24 août 2011, et le volet réglementaire par le décret du 12 mars 2012.

Cinquième loi de finances rectificative 2012 et loi de finances initiale pour 2013

Les principales dispositions fiscales contenues dans la dernière loi de finance rectificative de 2012 et dans la loi de finances initiale pour 2013 sont les suivantes :

- réformes des dispositifs de déductibilité et d'aménagement de l'impôt sur les sociétés :
  - le calcul de la quote-part de 10 % des plus-values sur cession de titres de participation, intégrée au résultat fiscal, est désormais fondé sur les plus-values brutes de l'année, au lieu des plus-values nettes ;
  - la déductibilité des charges financières nettes est limitée à 85 % en 2013, puis 75 % en 2014 ;
  - le montant des déficits des années antérieures imputables aux bénéfices de l'année est diminué à 1 millions d'euros plus 50 % du bénéfice constaté ;
  - la quotité du montant d'IS pour le cinquième acompte d'impôt a été portée de 90 % à 95 % du montant estimé de l'impôt ;
- instauration du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) égal à 4 % de la masse salariale correspondant aux salaires inférieurs à 2,5 SMIC en 2013. Ce taux passera à 6 % en 2014 ;
- intégration du taux d'inflation lié à la loi de finances initiale dans le calcul du montant de l'imposition forfaitaire sur les entreprises de réseau (IFER).

Infrastructures et réseaux

Fibrage des immeubles neufs à partir du 1er avril 2012

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

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

A la suite du Grenelle 2, le gouvernement français a décidé de mettre en place une nouvelle réglementation applicable, à partir du 1er juillet 2012, aux ouvrages considérés comme sensibles pour la vie économique parmi lesquelles figurent les installations de communications électroniques. Elle vise à prévenir les dommages causés aux canalisations et réseaux souterrains dès que des travaux, nécessitant une perforation du sol, sont entrepris. Les maîtres d'ouvrage et les exécutants de travaux devront consulter le nouveau guichet unique ouvert gratuitement depuis le 1er avril 2012 pour effectuer leurs déclarations de travaux. Les exploitants d'ouvrage souterrains auront également pour obligation de fournir dans leurs déclarations de travaux des plans géo-référencés. Les nouvelles dispositions ont également instauré des redevances prévues à l'article L. 554-5 du Code de l'environnement, complété par le décret n°2012-970 du 20 août 2012 relatif aux travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution, afin de financer ce guichet unique. L'arrêté du 3 septembre 2012 a fixé le barème correspondant. La redevance en 2012 est d'environ 0,30 euros HT par kilomètre, et est fonction de paramètres révisables chaque année.

Rémunération pour copie privée

Suite à l'arrivée à échéance des anciens barèmes relatifs à la rémunération pour copie privée, de nouveaux tarifs ont été publiés au Journal officiel le 26 décembre 2012, dans le cadre de la décision n° 15 du 14 décembre 2012 de la commission pour la rémunération de la copie privée. La nouvelle grille est entrée en vigueur au 1er janvier 2013. La pratique de la rémunération pour copie privée fait elle-même l'objet d'un recours devant l'Autorité de la concurrence.

Réglementation de la téléphonie mobile

Gestion des fréquences

Attribution des fréquences à 800 MHz, 900 MHz, 2,1 MHz et 2,6 GHz pour le très haut débit mobile

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

800 MHz	■ des autorisations ont été délivrées à Bouygues Telecom, Orange France, et SFR, en janvier 2012, pour 10 MHz chacun dans la bande 790-862 MHz (dividende numérique) ■ Free Mobile a obtenu un droit d'accès en itinérance sur le réseau de SFR
900 MHz	■ les opérateurs 2G et 3G sont autorisés à réutiliser la bande des 900 MHz en 3G depuis février 2008 ■ 2 x 5 MHz ont été rétrocédés à Free Mobile par Orange France et SFR en zones très denses le 1er janvier 2013, et par Bouygues Telecom sur le reste du territoire en juillet 2011
2,1 GHz	■ Free Mobile a obtenu en janvier 2010 la 4e licence 3G avec un canal à 2,1 GHz ■ SFR et Orange France ont obtenu chacun deux autres canaux en mai 2010
2,6 GHz	■ des autorisations ont été délivrées en octobre 2011 à Orange France et Free Mobile pour 20 MHz chacun, et à Bouygues Telecom et SFR pour 15 MHz chacun

Engagements de couverture 3G

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

Obligations et réalisations de couverture 3G des trois opérateurs

France	Orange	SFR	Bouygues Telecom	Free Mobile
Obligations de couverture 3G de la population	91 % fin 2010 et 98 % fin 2011	88 % fin 2010, 98 % fin 2011 et 99,3 % fin 2013	75 % à fin 2010	90 % à fin 2017
Couverture 3G de la population - juillet 2012	98,5 %	98,6 %	94,8 %	37,3 %
Couverture 3G de la surface - juillet 2012	87,3 %	86,4 %	71,8 %	13,0 %

Source : Arcep

Obligations de couverture en très haut débit mobile (THDM) des trois opérateurs

- Obligations de couverture nationale et départementale

Ces obligations peuvent être satisfaites à l'aide des bandes 2,6 GHz, 800 MHz, ou de toute autre bande attribuée à l'opérateur.

- Obligations de couverture de la zone prioritaire (représentant 18 % de la population et 63 % du territoire)

	Oct. 2015	Oct. 2019	Oct. 2023	Oct. 2024	Oct. 2027
Proportion de la population métropolitaine couverte	25 %	60 %	75 %	98 %	99,6 %
Couverture départementale	-	-	-	90 %	95 % (**)
Obligation à satisfaire par :		Bouygues, Free, Orange, SFR (licences à 2,6 GHz)		Bouygues, Orange, SFR (licences à 800 MHz)	

	Janv. 2017	Janv. 2022
Proportion de la population de la zone prioritaire	40 %	90,0 %
Obligation à satisfaire par :	Bouygues, Orange, SFR (licences à 800 MHz)	

Ces obligations doivent être satisfaites exclusivement à l'aide de la bande 800 MHz.

Déploiement 4G et réallocation des fréquences (Refarming) 1800

L'ARCEP a publié le 12 mars 2013 ses orientations pour l'introduction de la neutralité technologique dans la bande 1800 MHz. Le schéma cible de répartition de la bande 1800 MHz le plus à même de répondre à l'exigence d'égalité entre opérateurs dans un contexte de levée de la restriction à la technologie GSM à compter du 25 mai 2016, correspond à 20 MHz duplex pour chacun des trois opérateurs historiques et 15 MHz duplex pour Free Mobile, sur tout le territoire métropolitain. Ce rééquilibrage se traduit ainsi par une restitution de fréquences par les trois opérateurs historiques et une attribution au dernier entrant.

Bouygues Telecom a demandé la réutilisation en LTE (4G) de la bande 1800 MHz de manière anticipée, c'est-à-dire avant le 25 mai 2016. Le 14 mars 2013, l'Arcep a autorisé Bouygues Telecom à réutiliser à compter du 1er octobre 2013 la bande 1800 MHz pour d'autres technologies que le GSM sous condition de restitution d'une partie des fréquences dont elle dispose. Les redevances attachées au droit d'utiliser ces fréquences sans restriction à une technologie particulière seront précisées par un décret. Orange regrette cette décision qui intervient quelques mois après l'attribution aux trois autres opérateurs par l'Arcep, dans le cadre d'un processus d'enchères, de fréquences 4G pour un montant total de près de 3,6 milliards d'euros dont 1,19 milliard d'euros pour Orange (voir la section 9.1.1.4 Faits marquants).

Régulation des terminaisons d'appel mobile par l'Arcep

	1er cycle d'Analyse de marché			2e cycle d'Analyse de marché			3e cycle d'Analyse de marché					
				1er price cap	2e price cap (décision déc. 2008) (1)		(décisions mars 2011 et juillet 2012)					
MTR cent€/min	2005	2006	2007	Janv. 08 - Juin 09	Juil. 09 - Juin 10	Juil. 10 - Déc. 2010	Janv. 11 - Juin 11	Juill 11- Dec 11	Janv. 12- Juin 12	Juill. 12 (2)- Dec. 12	Janv. 13- juin 13	Juill. 13 - Dec. 13
Orange France	12,50	9,50	7,50	6,50	4,50	3,00	3,00	2,00	1,50	1,00	0,80	0,80
SFR	12,50	9,50	7,50	6,50	4,50	3,00	3,00	2,00	1,50	1,00	0,80	0,80
Bouygues Télécom	14,79	11,24	9,24	8,50	6,00	3,40	3,40	2,00	1,50	1,00	0,80	0,80
Free Mobile, full MVNOs(2)									2,40	1,6 (3)	1,1 (3)	0,80
Asymétrie	18%	18%	23%	31%	33%	13%	13%	0%	0%	60%	38%	0%

(1) Pour Bouygues Télécom, décision 2010-0211 du 18 février 2010 fixant le tarif pour le S2 2010 à 3.40 cents d'euros.
(2) Pour Free Mobile et les full MVNO Lycamobile et Oméa Telecom, décision du 27/07/2012 portant effet à compter du 1er Aout 2012 - prix maximum pour le 1S 2012.
(3) Hors BNP.

Terminaison d'appel (TA) mobile

En mai 2011, l'Arcep a adopté une décision portant sur la définition de l'encadrement tarifaire des prestations de terminaison d'appel vocal mobile en métropole des opérateurs Orange France, SFR et Bouygues Telecom pour la période du 1er juillet 2011 au 31 décembre 2013. Dans ce cadre, l'Arcep a fixé des tarifs symétriques pour les trois opérateurs dès le 1er juillet 2011. En revanche, dans son projet de décision émis le 13 décembre 2011, l'Autorité propose d'introduire une terminaison d'appel asymétrique pour Free Mobile, Lycamobile et Oméa Télécom, afin de compenser les surcoûts transitoires liés à leur statut de nouvel entrant. L'Arcep a notifié, le 13 mars 2012, à la Commission européenne et aux autorités de régulation européennes, son projet de décision sur la régulation de la terminaison d'appel vocale mobile de Free Mobile et de Lycamobile et Oméa Télécom. L'Autorité juge pertinent de retenir l'encadrement tarifaire suivant : un plafond d'entrée à un niveau de 2,4 centimes d'euros/minute, jusqu'au 30 juin 2012 ; une première baisse à un niveau de 1,6 centime d'euros/minute, à partir du 1er juillet 2012 pour six mois ; une deuxième baisse à un niveau de 1,1 centime d'euros/minute, à partir du 1er janvier 2013 pour douze mois.

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

Terminaison d'appel SMS

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

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

Le prix des terminaisons d'appel SMS facturées à Free Mobile, Lycamobile, et Oméa Télécom, fait l'objet d'accords commerciaux.

Bien que l'Arcep ait publié fin octobre 2012 un modèle des coûts de terminaison d'appel SMS pour un opérateur mobile nouvel entrant, elle ne réalise pas d'analyse de marché, mais prend position sur les asymétries qu'elle juge raisonnables, soit 0,2 centime d'euro/SMS pour 2012, et aucune asymétrie pour 2013.

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

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

Service Universel

Voir la section *Faits marquants* ci-dessus.

Neutralité de l'internet

En 2012, l'Arcep a ouvert trois chantiers correspondant aux propositions n° 5, n° 7, et n° 8 de ses 10 propositions sur la neutralité de l'internet publiées en septembre 2010 :

- dans le cadre du premier chantier, un groupe de travail multilatéral pour définir les obligations de transparence des fournisseurs d'accès vis-à-vis des utilisateurs finaux a été lancé début 2012. Piloté conjointement par l'Arcep, le ministère de l'Économie et des Finances (concurrence et répression des fraudes) et le ministère du redressement productif, il réunit les fournisseurs d'accès à internet fixe et mobile et les associations qui les représentent, ainsi que les associations de consommateurs. Les textes fixant ces obligations devraient être adoptés en 2013 ;
- d'autre part, l'Arcep a conduit en 2012 d'importants travaux pour la mise en place d'un suivi de la qualité de service de l'internet fixe. L'Arcep a réuni régulièrement en 2012 un comité technique dont les travaux ont conduit à la définition d'un référentiel de mesures commun pour tous les opérateurs. Ces travaux déboucheront en 2013 sur l'adoption d'une décision imposant des obligations de publication périodique d'indicateurs de qualité de service par tous les fournisseurs d'accès à l'internet fixe. Les premières mesures devraient intervenir avant la fin 2013 ;
- enfin l'Arcep a adopté une décision le 29 mars 2012 (12-0366) relative à la mise en place d'une collecte d'informations sur les conditions techniques et tarifaires de l'interconnexion et de l'acheminement de données. Cette collecte d'information semestrielle concerne les échanges de données entre les opérateurs, mais aussi les échanges de données avec les fournisseurs de services de communication au public en ligne. Cette décision s'inscrit dans la mise en œuvre de la proposition n° 8 des 10 propositions de l'Arcep sur la neutralité de l'internet.

Régulation des offres de gros des services fixes

Baisse des terminaisons d'appel fixe

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

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

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

En 2013, France Télécom-Orange a publié de nouveaux tarifs, avec notamment une hausse pour le dégroupage et la vente en gros de l'abonnement, et une baisse pour l'accès bitstream. Il faut noter que France Télécom-Orange se situe toujours au-dessous de la moyenne européenne des tarifs des offres de gros des services fixes.

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

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

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

Rappel des principes du cadre réglementaire des offres très haut débit :

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

Le programme national "très haut débit"

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

Le programme national est organisé en trois volets :

- un volet doté d'un milliard d'euros (guichet A) consiste en un soutien au développement des réseaux FTTH de la part d'investisseurs (privés ou publiques) via l'octroi d'emprunts de longue durée ou d'apports en capital ;
- un volet doté de 750 millions d'euros (guichet B) consiste en subventions complémentaires de l'Etat aux projets de réseaux FTTH d'initiative publique en dehors des zones pour lesquelles des investisseurs auraient communiqué leurs intentions de déploiement au titre du volet A ;
- un volet doté de 250 millions d'euros (guichet C) consiste à soutenir des projets complémentaires susceptibles de couvrir les zones les moins denses (modernisation des réseaux existants, déploiement de réseaux hertziens terrestres ou satellitaires).

Il faut noter que le gouvernement français a indiqué vouloir amender ce programme national.

La montée en débit sur cuivre

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

Pologne

Régime législatif et réglementaire polonais

Cadre légal

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

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

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

Les directives communautaires adoptées en 2009 ont été transposées en Pologne en novembre 2012.

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

Autorités de régulation

Le ministère de l'Administration et de la Numérisation, créé en novembre 2011, est chargé des télécommunications.

L'Office des communications électroniques (UKE) est notamment chargé de la réglementation des télécommunications et de la gestion des fréquences, ainsi que de certaines fonctions concernant les services de radiodiffusion.

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

Protocole d'accord entre TP Group et l'UKE

Le protocole d'accord signé entre l'UKE et TP comprend notamment les points suivants : la mise en œuvre par le groupe TP du principe de non-discrimination, la réalisation d'importants investissements dans l'accès au haut débit (1,2 million de lignes), l'introduction d'indicateurs de performance, l'adaptation des offres de référence en fonction des offres commerciales. L'application de l'accord signé entre TP Group et l'UKE est vérifiée au moyen d'un audit externe ainsi qu'un rapport mensuel que TP remet à l'UKE et qui décrit les progrès réalisés. Les audits trimestriels ont confirmé la bonne exécution de l'accord.

En janvier 2012, l'UKE et TP ont modifié l'accord d'investissement qui s'étend désormais jusqu'à fin mars 2013 et prévoit que 220 000 lignes des accès au haut débit permettront un débit d'au moins 30 Mbit/s.

En novembre 2012, l'UKE a émis deux décisions qui mettent un terme aux mesures de 2009 qui envisageait la possibilité d'imposer à TP une obligation de séparation fonctionnelle.

Réglementation de la téléphonie mobile

Faits marquants

Janvier 2012	**Marché de la terminaison d'appel mobile :** à la demande de la Commission européenne, l'UKE retire son projet de décision dans lequel les terminaisons d'appel étaient fixées de manière indicative et la symétrie entre les opérateurs n'était pas respectée.
Juillet 2012	**Fréquences 1 800 MHz :** renouvellement pour 15 ans de la licence de TP expirant en août 2012.
Août 2012	**Marché de la terminaison d'appel mobile :** l'UKE lance une consultation sur un nouveau projet d'analyse du marché de gros de la terminaison d'appel mobile, avec une symétrie pour tous les acteurs et des tarifs orientés vers les purs coûts incrémentaux de long terme à partir de juillet 2013.
Octobre 2012	**Fréquences 1 800 MHz :** remise des offres dans le cadre de la procédure d'attribution de 5 licences nationales de 2x5 MHz. Les licences seront valables jusqu'au 31/12/2027 et seront neutres technologiquement.
Décembre 2012	**Marché de la terminaison d'appel mobile :** l'UKE adopte sa décision finale sur ce marché.

Tarifs de terminaison d'appel mobile - troisième cycle d'analyse de marchés

Après consultation, l'UKE a publié le 14 décembre 2012 sept décisions, stipulant que PTK Centertel, PTC, Polkomtel, P4, CenterNet, Mobyland et Aero2 sont en position dominante sur leur terminaison d'appel mobile. L'UKE fixe également des terminaisons d'appel symétriques pour tous les opérateurs à compter du 1er janvier 2013 et des terminaisons basées sur les purs coûts incrémentaux de long terme à partir du 1er juillet 2013.

Date	1er janvier 2013-30 juin 2013	1er juillet 2013 (pur LRIC)
zlotys/min	0,0826	0,0429
c €/min	1,94	1,01

Fréquences

En 2011, l'UKE a adopté des décisions qui introduisent la neutralité technologique dans les bandes de fréquence 900, 1 800 et 2 100 MHz. La licence 1 800 MHz de TP expirant en août 2012 a été renouvelée, pour une période de 15 ans, en juillet 2012.

Dans cette même bande, 5 nouveaux blocs de 5 MHz duplex ont été attribués début 2013 pour une durée de 15 ans, à P4 et PTC Poland SA.

Les licences dans les bandes 800 MHz et 2,6 MHz pourraient être attribuées fin 2013 – début 2014, mais le processus d'attribution n'est pas encore défini.

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

Faits marquants

Janvier 2012	**Service universel :** l'UKE a fixé à 55,1 millions de zlotys le coût net du service universel pour 2010 contre une estimation par TP de 269 millions.
Août 2012	**Marché de détail de l'accès au réseau téléphonique :** l'UKE a adopté sa décision définitive sur son 2e cycle d'analyse du marché.
Septembre 2012	**Marché 5/2007 :** suite à l'opposition de la Commission européenne, l'UKE retire son projet relatif au 3e cycle d'analyse du marché de gros de l'accès haut débit.
Novembre 2012	**Offres de référence relative aux foureaux :** l'UKE a précisé les dispositifs relatifs aux investissements.
Décembre 2012	**Marché 5/2007 :** suite à la notification d'une proposition de décision visant à lever les obligations réglementaires dans 11 communes, la Commission a émis des doutes sérieux sur sa compatibilité avec le droit communautaire.

Offre de référence des offres de gros

En février 2012, l'UKE a entamé des consultations suite à des propositions de modification des tarifs du dégroupage (marché 4) et du *bitstream* (marché 5). Selon le projet mis en consultation, la définition de la boucle locale est étendue à des services de *backhaul* (transmission) et le prix du dégroupage évoluerait de 22 zlotys à 27,36 zlotys/mois (4,46 euros). En décembre 2012, l'UKE a lancé une nouvelle consultation sur le sujet.

En novembre 2012, l'UKE a adopté une décision concernant la mise en œuvre de l'offre de référence relatives aux fourreaux, qui prévoit notamment un dispositif de droits à long terme(15-20 ans) pour les investissements en haut débit financés sur fonds publics.

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

En avril 2011, l'UKE a adopté sa décision pour le marché de gros de l'accès haut débit (2e cycle), désignant TP comme opérateur dominant sur le marché national, à l'exception de onze communes (dont Varsovie).

En février 2012, l'UKE a émis un nouveau projet de décision sur le marché de gros de l'accès au haut débit, en excluant de la réglementation *ex ante* 4 communes au lieu de 11 (Varsovie, Wrocław, Lublin and Torùn), et excluant de l'orientation vers les coûts les tarifs d'accès au FTTH.

En novembre 2012, l'UKE a notifié à la Commission européenne un projet de décision complémentaire à cette décision, destinée à lever les obligations réglementaires sur ces communes. En décembre 2012, la Commission a émis des doutes sérieux sur la compatibilité des propositions de l'UKE avec le droit communautaire, invitant le régulateur à utiliser des données de marché actuelles. Suite à l'opposition exprimée par la Commission européenne, l'UKE a retiré son projet en septembre 2012 et doit émettre un nouveau projet fin 2013.

Service universel

La décision de l'UKE du 8 mai 2006 disposait que TP Group était chargé des obligations de service universel jusqu'au 9 mai 2011. Depuis lors, l'UKE n'a pas engagé la procédure de désignation d'un nouveau prestataire de service universel en attendant la modification de la loi relative aux télécommunications. La loi relative aux télécommunications modifiée prévoit que le périmètre du service universel demeure identique (pas d'inclusion du haut débit), que le service universel sera fourni conformément au principe de la neutralité technologique, et que la désignation du ou des prestataires de service universel sera précédée d'analyses de marché sur la disponibilité des services.

En janvier 2012, l'UKE a rendu sa décision sur le déficit du coût net du service universel 2010 et a accordé une compensation de 55,1 millions de zlotys au regard d'une estimation par TP du coût correspondant de 269 millions. TP a donc fait appel de la décision de l'UKE afin d'obtenir son réexamen. TP a également déposé une demande de compensation pour les 5 mois de fourniture du service universel en 2011.

Espagne

Régime législatif et réglementaire espagnol

Le "Paquet Télécom" de 2002 a été transposé en Espagne par la loi générale des télécommunications (loi 32/2003 du 3 novembre 2003), ainsi que par le décret royal 2296/2004 du 10 décembre 2004 sur les marchés des communications électroniques, l'accès au réseau et la numérotation, et le décret royal 424/2005 du 15 avril 2005 sur la fourniture des services de communications électroniques, les obligations de service universel et les droits des utilisateurs. Dans le cadre de la transposition du "paquet télécom" de 2009, ce dernier a été modifié par le décret royal 726/2011 relatif à la fourniture du service universel en mai 2011. Les autres éléments du paquet télécom de 2009 ont été transposés par le décret royal 13/2012 du 31 mars 2012.

Le secteur des télécommunications relève également de la loi 15/2007 du 3 juillet 2007 sur l'application des règles de concurrence.

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

Autorités

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

En 2012, le gouvernement a émis un projet de fusion des autorités réglementaires de différents secteurs (télécommunications, énergies, transport ferroviaire, etc.) ainsi que des autorités de concurrence. Selon cette proposition, le secteur des télécommunications relèverait à la fois du ministère de l'industrie (SETSI) et de cette nouvelle autorité trans-sectorielle :

- le ministère de l'industrie aurait en charge la gestion des autorisations, l'attribution des fréquences, de la numérotation, de l'approbation du coût du service universel, de la qualité de service, ainsi que des règlements de différends entre les consommateurs et les opérateurs ne détenant pas de position dominante ;
- la nouvelle entité aurait en charge le processus des analyses de marché, et les règlements de différends dès lors qu'un opérateur en position dominante est impliqué.

L'adoption de cette réforme devrait intervenir courant 2013.

Faits marquants

Mai 2012	**Terminaison d'appel mobile :** la CMT adopte une décision sur de nouveaux plafonds tarifaires et introduit une symétrie entre tous les acteurs à compter de juillet 2013.
Mai 2012	**Portabilité du numéro :** la CMT approuve une décision imposant la portabilité du numéro en un jour à partir de juillet 2012.
Juillet 2012	**Dégroupage de la boucle locale :** proposition d'augmentation du tarif de dégroupage total par la CMT à 8,80 €.
Juillet 2012	**Offre *bitstream*** : la CMT a approuvé une offre de gros provisoire pour l'accès au haut débit (NEBA), dont une offre fibre.

Réglementation de la téléphonie mobile

Fréquences

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

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

La situation est la suivante pour les trois principaux opérateurs :

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

Orange Espagne a acquis en 2011 10 MHz duplex dans la bande 2,6 GHz en mode TDD pour 5,2 millions d'euros. Telefónica a remporté le bloc de 4,8 MHz pour 169 millions d'euros et Vodafone a acquis les 20 MHz duplex nationaux restants pour 10,4 millions d'euros.

Tarifs de terminaison d'appel mobile

Suite à une consultation concernant le marché de gros de la terminaison d'appel mobile (marché 7), la CMT a adopté le 10 mai 2012 une décision comportant une nouvelle baisse progressive des plafonds de terminaison d'appel mobile, aboutissant à une symétrie tarifaire en juillet 2013. Les plafonds proposés sont les suivants :

En centimes d'euros/min	16/04/12 – 15/10/12	16/10/12 – 29/02/13	01/03/13 – 30/06/13	A partir de juillet 2013
Movistar, Vodafone, Orange	3,42	3,16	2,76	1,09
Yoigo	4,07	3,36	2,86	1,09

Portabilité du numéro

En mai 2012, la CMT a approuvé une décision imposant la portabilité du numéro en un jour à partir de juillet 2012.

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

Marché de gros du haut débit (marchés 4 et 5/2007)

La décision de la CMT sur le marché de gros du haut débit a été adoptée en janvier 2009 et couvre les offres inférieures à un débit de 30 Mbit/s. La révision de ce marché a été annoncée pour 2013.

S'agissant des tarifs des services de gros, les mesures suivantes ont été prises :

- en mai 2012, la CMT a réduit les prix du *bitstream* de l'ordre de 14 % en moyenne (12,50 euros pour les offres GigADSL et ADSL IP régionale ; 16,67 euros pour l'offre ADSL IP nationale à 10 Mbit/s) ;
- en juillet 2012, la CMT a adopté les tarifs des nouvelles offres *bitstream* (NEBA), incluant une offre de *bitstream* pour la fibre et visant à remplacer les offres actuelles (GigADSL et ADSL-IP). Le tarif de ces offres prend en compte une prime de risque majorée pour les offres de gros du très haut débit.

En janvier 2013, la CMT a lancé une consultation visant à accroître le tarif du dégroupage total de 8,32 euros par mois à 8,60 euros par mois, et à baisser le tarif du dégroupage partiel de 2,06 euros par mois à 1,51 euro par mois.

La CMT a également lancé en janvier 2013 une consultation sur le *bitstream*, en proposant les nouveaux tarifs d'accès suivant :

Offres Bitstream	Tarifs mensuels actuels	Tarifs proposés
NEBA FTTH	23,22 €	20 €
NEBA DSL	6,50 €	6,50 €
NAKED DSL	9,11 €	8,60 €

Dans cette consultation, les tarifs GigADSL et ADSL-IP restent inchangés.

Marché de détail de l'accès au réseau téléphonique (marché 1/2007)

La CMT a adopté sa décision finale sur le marché de détail de l'accès au réseau téléphonique sur le marché résidentiel (3e cycle d'analyse), dans lequel Telefónica détient un pouvoir de marché significatif. La CMT supprime son contrôle tarifaire sur l'abonnement au service téléphonique au titre du marché 1, celui-ci restant cependant encadré dans le cadre des obligations de service universel. La CMT doit effectuer une analyse de marché complémentaire sur le marché professionnel et définir des obligations réglementaires spécifiques.

Service universel

La loi sur une économie durable approuvée en février 2011 prévoit que l'accès fonctionnel à internet inclut une connexion haut débit de 1 Mo. La nouvelle méthodologie applicable au calcul du coût du service universel, approuvée en décembre 2012, inclut la connexion haut débit. Telefónica a été de nouveau désigné comme prestataire du service universel à compter de janvier 2012.

Le coût net du service universel, ainsi que la contribution d'Orange ont été fixés comme suit :

En millions d'euros	2006	2007	2008	2009	2010
Coût net du service universel	75,34	71,09	74,85	46,78	43,57
contribution d'Orange	8,03	7,46	7,61	4,7	

Révision du cadre de l'analyse des offres de détail de Telefónica :

En mars 2013, la CMT a notifié à la Commission européenne son projet de révision des règles applicables à l'analyse ex ante des offres de détail de Telefónica pour les clients Grand public du réseau téléphonique et du haut débit inférieur à 30 Mbit/s, introduisant des tests de ciseaux tarifaires qui seront réalisés tous les semestres de façon agrégée par gamme.

Entreprise

C'est en France que la réglementation a le plus d'impact sur l'activité d'OBS. Le régulateur français (Arcep), particulièrement attentif à la réplicabilité des offres de détail aux entreprises, vérifie que les offres de gros proposées par France Télécom-Orange sont adaptées sur le plan technique et économique pour assurer une concurrence effective sur les marchés de détail français. Aussi les tarifs réglementés moyens par accès sont en France parmi les plus faibles d'Europe, ce qui est aussi dû à l'avance de ce pays en matière de migration technologique.

› FAITS MARQUANTS DE LA REGLEMENTATION EN FRANCE EN 2012

Septembre 2012	Publication par l'Arcep d'un modèle règlementaire actualisé du coût de l'accès et de la collecte. Ce modèle technico-économique permet notamment à l'Arcep de définir le tarif d'éviction des accès cuivre des offres de gros à destination du marché Entreprises.

Autres pays du périmètre du groupe Orange, hors de l'Europe

Les activités du Groupe sur le marché grand public en dehors de l'Europe étant principalement celle d'opérateurs mobile, le principal enjeu réglementaire national est celui de la terminaison d'appel mobile. Le tableau ci-dessous présente le niveau des terminaisons d'appel mobile national dans chacun des pays :

TERMINAISONS D'APPEL MOBILE DANS LA ZONE AMEA

Terminaison d'appel mobile, en ct €/min	2012	Terminaison d'appel mobile, en ct €/min	2012
Kenya	2,05	Sénégal	3,57
Jordan Zain	2,15	Madagascar	4,59
Jordan Orange	2,17	Cameroun	5,34
Jordan Umniah	2,58	Niger	5,34
Orange Tunisie	5,08	Burkina Faso	3,81
Tunisiana	4,02	Iraq Asiacell	3,85
Tunisie Telecom	4,02	Iraq Zain	4,62
Maroc IAM	6,54	Guinée Areeba – Cellcom - Sotelgui	2,18
Maroc Meditel	7,72	Guinée Intercell	1,64
Meroc Inwi	9,49	Kenya	1,33
Egypt Mobinil	1,09	Uganda	3,75
Egypt Vodafone	1,28	Botswana	3,98
Egypt Etisalat	1,41	RDC	4,62
Mali	3,35	RCA	5,34
Côte d'Ivoire	4,88		

Source : régulateurs nationaux

6.7 FOURNISSEURS

France Télécom-Orange sélectionne ses fournisseurs à travers un processus structuré en sept étapes. Ce processus inclut une évaluation des fournisseurs au moment de leur choix ou de leur référencement, mais aussi tout au long de la durée de vie du contrat. Cette évaluation tient compte, en plus des aspects de qualité, de délais, et de coûts :

- du strict respect des lois et des réglementations applicables ;
- du respect des règles de confidentialité, de loyauté, et de sous-traitance ;
- de l'existence d'engagements et de principes d'action clairement formalisés ;
- des critères environnementaux, sociaux, et sociétaux, adaptés aux typologies d'achats.

La performance globale des fournisseurs Groupe est régulièrement évaluée grâce à un outil dédié, QREDIC®, qui est progressivement déployé pour les contrats locaux des principales entités européennes. A fin 2012, QREDIC® a été déployé localement dans six nouveaux pays, soit 18 pays couverts. Au total, plus de 500 fournisseurs locaux, répartis sur la majorité des domaines d'achats, ont été ainsi évalués.

Le Groupe met également en œuvre, depuis plusieurs années, une politique d'achats visant à créer de la valeur tout en inscrivant les principes de responsabilité sociale dans ses relations avec les fournisseurs afin de renforcer la maîtrise des risques sociaux et environnementaux. Cette politique, s'articule autour de quatre axes :

- privilégier les fournisseurs qui répondent aux enjeux éthiques, sociaux, et environnementaux, définis par le Groupe ;
- promouvoir des produits et services respectueux de l'environnement et des lois sociales ;
- intégrer l'éthique dans le comportement des différents acteurs ;
- décliner la Responsabilité sociale d'entreprise (RSE) dans la gouvernance et les processus internes de la Direction des achats du Groupe.

Ainsi, tous les contrats d'achat Groupe et une part croissante des contrats locaux intègrent une clause intitulée "Pratiques éthiques – responsabilité d'entreprise" précisant les exigences de France Télécom-Orange dans ces domaines. Par ailleurs, un processus d'évaluation des fournisseurs est réalisé sur une base documentaire, soit via un questionnaire établi par France Télécom-Orange, soit via une société spécialisée dans les achats responsables (EcoVadis). Depuis 2011, 285 fournisseurs stratégiques au niveau du Groupe ou en France ont été évalués, dont 47 % des 516 fournisseurs porteurs de risques critiques ou majeurs du point de vue de la RSE.

Par ailleurs, un dispositif de mise sous surveillance et d'alerte des différents types de risques en matière d'achats et d'approvisionnement a été mis en place pour les fournisseurs, considérés comme clés ou stratégiques pour l'entreprise, dont la défaillance pourrait avoir des conséquences importantes sur l'activité du Groupe.

Ces fournisseurs sont évalués régulièrement par différents services :

- pour la partie RSE et performance (qualité, délai, innovation) par le département Développement de la performance fournisseurs ;
- pour la partie financière, par une équipe dédiée ;
- pour la partie production et approvisionnement, par le bureau des achats Orange en Chine.

Afin de renforcer les audits menés précédemment en Asie par un organisme indépendant, France Télécom-Orange a été à l'initiative, en décembre 2009, de la mise en place d'un accord de coopération (Joint Audit Agreement – JAC) avec Deutsche Telekom et Telecom Italia. A fin 2012, le JAC a été rejoint par six nouveaux opérateurs : Belgacom, KPN, Swisscom, Vodafone, Telenor et TeliaSonera. Les audits, menés selon une méthodologie commune, permettent d'évaluer l'état de conformité des fournisseurs par rapport aux standards sociaux et environnementaux SA8000, et d'établir des plans d'action de correction. En 2012, 35 audits RSE couvrant 81 sites de production de fournisseurs localisés en Asie ont été effectués. En Europe, quatre audits ont également été menés.

En complément des audits réalisés dans le cadre du JAC, le Groupe a conduit :

- deux missions de conseil et d'audit des filières de management des déchets en Roumanie et au Sénégal ;
- l'audit de deux fournisseurs en Roumanie et en Belgique, dans le cadre du programme de collecte des mobiles ;
- des audits environnementaux de trois fournisseurs en France.

L'ensemble de ces principes a également été repris dans le cadre de la co-entreprise créée avec Deutsche Telekom en 2011, Buyln, pour mettre en commun les activités achats des deux groupes dans certains domaines (terminaux, réseaux de communication mobile, et pour une part importante des équipements de réseau fixe et des plateformes de services). L'année 2012 a ainsi été marquée par plusieurs initiatives pour :

- mettre en place au sein de Buyln une gouvernance RSE structurée via un comité opérationnel et un comité de pilotage *(Steering Board)* semestriel, pour assurer notamment la mise en place de processus d'achats responsables ;
- définir un Code de conduite fournisseur de Buyln, décrivant les exigences sociales et environnementales conjointes de France Télécom et de Deutsche Telekom, et préparer la communication de ce Code auprès des fournisseurs, incluant un questionnaire de conformité aux exigences ;
- rédiger les clauses RSE intégrées dans les contrats passés par Buyln.

6.8 ASSURANCES

Les principaux risques de France Télécom-Orange bénéficient d'une couverture d'assurance dans le cadre d'un plan dédié qui a été souscrit auprès des acteurs majeurs du marché de l'assurance et de la réassurance, et qui regroupe plusieurs programmes. Ce plan d'assurances est régulièrement renégocié dans le cadre d'appels d'offres qui associent étroitement les intermédiaires spécialisés et qualifiés.

Les programmes d'assurance reflètent la nature des risques de France Télécom-Orange et sont ajustés aux capacités d'offres actuellement proposées par le marché de l'assurance pour des groupes internationaux de taille et d'activités similaires. En complément, la solvabilité des acteurs porteurs des risques fait l'objet d'une veille régulière. Ce suivi de leurs notations financières s'accompagne d'une exigence contractuelle qui fixe le niveau de rating imposé au maintien du partenariat assureurs/assuré.

Le plan d'assurances dédié à la protection de France Télécom-Orange et au financement de ses risques s'inscrit dans une politique qui s'appuie sur une analyse destinée à optimiser les conditions de leur transfert au marché de l'assurance et de la réassurance. Elle combine rationalisation de la gestion des couvertures et maîtrise des budgets correspondants.

Les programmes d'assurance qui constituent le plan en cours sont dévolus à la protection des risques suivants :

- risques de dommages aux biens et pertes financières consécutives (notamment pertes d'exploitation) ;
- risques liés notamment à la gestion et à l'administration de l'entreprise dans l'exercice des activités relatif à son objet social, tant vis-à-vis des tiers que des clients (risques de responsabilité civile) ;
- risques liés aux flottes de véhicules de l'entreprise.

Enfin dans le cadre de ses activités, la Direction des assurances du Groupe prend part à l'étude et à la négociation de programmes spécifiques tels que le programme d'assistance pour les collaborateurs en déplacement et mission professionnelle ou en statut d'expatriation, et les programmes affinitaires adossés aux produits et services destinés à enrichir les offres proposées aux clients.

De plus, dans le cadre du projet Conquêtes 2015, la Direction des assurances du Groupe étudie des couvertures destinées aux risques liés aux investissements réalisés dans certains pays.

Le coût des couvertures d'assurances de France Télécom S.A. en 2012 s'élevait à environ 8,7 millions d'euros, dont 8 millions d'euros de primes (contre un coût d'environ 9 millions d'euros en 2011, et 10,7 millions d'euros en 2010). Pour l'exercice 2012, ce montant se répartissait de la façon suivante par grandes catégories de risques :

- couverture des risques de dommages et pertes d'exploitation : environ 3,2 millions d'euros ;
- couverture des risques de responsabilité : environ 2,6 millions d'euros ;
- couverture des risques automobiles : environ 2,9 millions d'euros.

Une politique d'assurance active et volontariste a favorisé l'intégration progressive des filiales françaises et internationales au sein des différents programmes d'assurance corporate qui couvrent la quasi-totalité du chiffre d'affaires du Groupe. Le coût pour les filiales ainsi intégrées représente un montant de l'ordre de 8,6 millions d'euros pour 2012 (8,5 millions d'euros pour 2011, 9,8 millions pour 2010) qui s'ajoute à celui supporté par FT S.A.

Depuis plusieurs exercices, du fait de l'absence d'offre du marché de l'assurance et de la réassurance, les risques de dommages aux poteaux et lignes aériennes du réseau téléphonique fixe, consécutifs à des événements naturels, sont autoassurés. La part d'autoassurance est liée à l'aléa de survenance des sinistres. Depuis la carence observée du marché, le montant des sinistres qui a affecté le réseau fixe aérien n'a pas excédé en moyenne 11,1 millions d'euros par année sur les neuf dernières années. En 2012, le marché de l'assurance et de la réassurance n'offrait toujours pas de couvertures traditionnelles pour ce type d'actifs et de risques. L'analyse d'instruments de financement alternatif n'a pas mis en évidence, au regard de la charge financière et de la statistique sinistres, la pertinence d'approfondir des solutions de financiarisation de type *Cat Bond,* solutions qui restent réservées aux preneurs de risques professionnels.

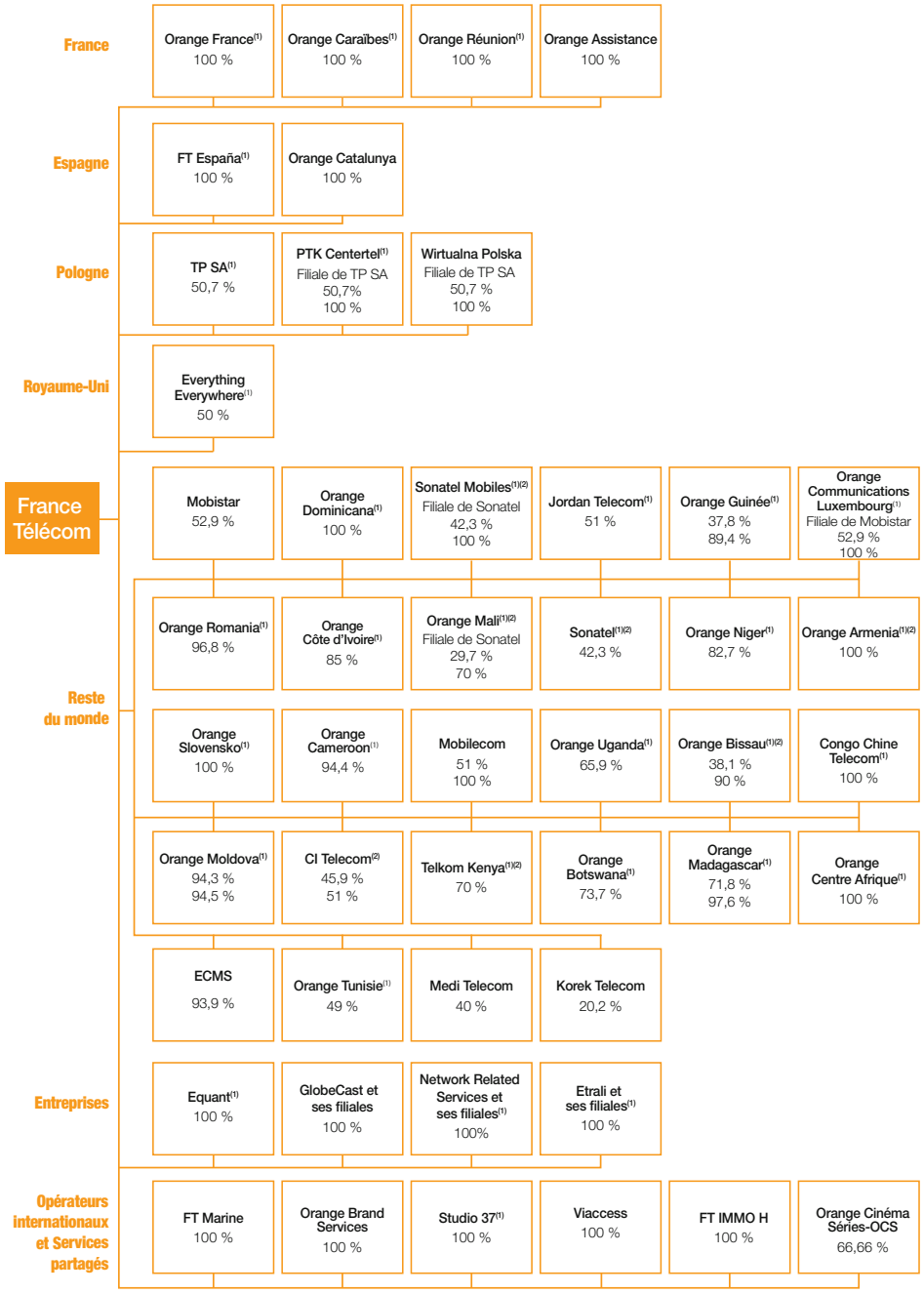
La gestion des assurances s'adosse elle-même à une politique de gestion des risques qui intègre des visites régulières des principaux sites du Groupe en France et à l'international. Ces travaux contribuent à un approfondissement de la connaissance des risques par les assureurs et favorisent les conditions de négociation des couvertures d'assurance dédiées à ces actifs.

Par ailleurs, d'autres actions d'information sont entreprises auprès des courtiers et des assureurs pour compléter leur appréciation des risques au regard de l'évolution des métiers du Groupe et de son environnement, et vérifier l'adaptation constante des couvertures d'assurance souscrites aux besoins de l'entreprise.

La Direction des Assurances du Groupe applique à sa gestion, qui associe dans ses différentes étapes ses partenaires externes (experts, courtiers), l'évaluation des processus de contrôle interne en intégrant notamment l'environnement de contrôle, la gouvernance, et l'éthique. Certains des domaines concernés sont évalués également par les auditeurs internes et externes du Groupe, pour en vérifier la conformité.

7 organigramme

Le schéma ci-dessous présente les principales filiales opérationnelles et participations de France Télécom S.A. au 31 décembre 2012. Les pourcentages de détention indiqués pour chaque entité sont le pourcentage d'intérêt ainsi que le pourcentage de contrôle lorsqu'ils sont différents [3] :



(1) Société opérant sous la marque Orange.
(2) France Télécom-Orange a le contrôle du Comité stratégique qui formule les recommandations au Conseil d'administration.
(3) Pour plus d'informations concernant les filiales, voir la note 17 *Liste des principales sociétés consolidées* des comptes consolidés (section 20.1.1).

La liste ci-dessous présente l'ensemble des entités consolidées et mises en équivalence de France Télécom S.A. au 31 décembre 2012.

SOCIETE		PAYS
France Télécom S.A.	Mère consolidante	France

Sociétés consolidées

Secteur France	% Intérêt	Pays
CAPS Très Haut Débit	100,00	France
Cityvox	100,00	France
Corsica Haut Débit	100,00	France
FCT Valmy (SCP)	100,00	France
Générale de Téléphone	100,00	France
Gironde Haut Débit	100,00	France
Languedoc Roussillon Haut Débit	100,00	France
Laval Haut Débit	100,00	France
Morbihan Haut Débit	100,00	France
Nordnet	100,00	France
Orange Assistance	100,00	France
Orange Caraïbe	100,00	France
Orange Distribution	100,00	France
Orange France	100,00	France
Orange Mayotte	100,00	France
Orange Promotions	100,00	France
Orange Réseau Franchise	100,00	France
Orange Réunion	100,00	France
Somme Haut Débit	100,00	France
SPM Telecom (Saint Pierre et Miquelon)	70,00	France
W-HA	100,00	France
Photo Service Luxembourg	100,00	Luxembourg

Secteur Espagne	% Intérêt	Pays
France Telecom España	100,00	Espagne
Inversiones en Telecomunicaciones	66,67	Espagne
Orange Catalunya Xaxet de Telecomunicacións	100,00	Espagne
Orange Espana Servicios de Telemarketing	100,00	Espagne
Telecom España Distribucion	100,00	Espagne
Atlas Services Nederland	100,00	Pays-Bas

Secteur Pologne	% Intérêt	Pays
TP S.A. Eurofinance France	50,67	France
Contact Center	50,67	Pologne
Exploris	50,67	Pologne
Fundacja Orange	50,67	Pologne
Integrated Solutions	50,67	Pologne
OPCO	50,67	Pologne
Orange Customer Service	50,67	Pologne
Orange Polska	50,67	Pologne
ORE (Otwarty Rynek Elektroniczny)	50,67	Pologne
PTK Centertel[1]	50,67	Pologne
PTE TP SA	50,67	Pologne
Ramsat	50,67	Pologne
Telefon 2000	50,67	Pologne
Telefony Podlaskie	45,24	Pologne
TP Invest	50,67	Pologne
TP S.A.	50,67	Pologne
TP S.A. Eurofinance	50,67	Pologne
TP S.A. Finance	50,67	Pologne
TP Teltech	50,67	Pologne
Wirtualna Polska	50,67	Pologne

(1) France Télécom S.A. détient et contrôle 50,67 % de TP S.A. qui elle-même détient et contrôle 100 % de PTK Centertel.

Secteur Reste du monde	% Intérêt	Pays
Sofrecom Algérie	100,00	Algérie
Sofrecom Argentina	100,00	Argentine
Orange Armenia	100,00	Armenia
Lightspeed Communications (2)	26,01	Bahrein
Mobistar	52,91	Belgique
Mobistar Entreprise Services	52,91	Belgique
Pan Communication Investments	100,00	Belgique
Orange Botswana	73,68	Botswana
Fimocam	100,00	Cameroun
Orange Cameroon	94,40	Cameroun
Orange Cameroon Multimedia Services	94,40	Cameroun
Côte d'Ivoire Multimédia	45,90	Côte d'Ivoire
Côte d'Ivoire Telecom (3)	45,90	Côte d'Ivoire
Orange Côte d'Ivoire	85,00	Côte d'Ivoire
ECMS (4)	93,92	Egypte
Link Egypt	93,92	Egypte
LinkdotNET	93,92	Egypte
Mobinil	100,00	Egypte
Mobinil for Importing S A E	93,97	Egypte
Mobinil Services Company	92,17	Egypte
FCR (France Câbles Radios)	100,00	France
FCR Côte d'Ivoire	90,00	France
Sofrecom	100,00	France
StarAfrica	100,00	France
Orange Guinée	37,83	Guinée
Orange Bissau	38,10	Guinée-Bissau
E-dimension	51,00	Jordanie
JIT CO	100,00	Jordanie
Jordan Telecom Cie	51,00	Jordanie
Mobilecom	51,00	Jordanie
Wanadoo Jordan	51,00	Jordanie
Telkom Kenya (5)	70,00	Kenya
Orange Communications Luxembourg	52,91	Luxembourg
Orange Madagascar	71,79	Madagascar
Orange Money Madagascar	100,00	Madagascar
Orange Mali	29,65	Mali
Sofrecom Maroc	100,00	Maroc
Sofrecom Services Maroc	100,00	Maroc
Rimcom	100,00	Maurice
Orange Moldova	94,31	Moldavie
Orange Niger	82,66	Niger
Orange Uganda	65,93	Ouganda
Sofrecom Polska	100,00	Pologne
Orange Centre Afrique	100,00	République Centre Afrique
Congo Chine Telecom	100,00	République Démocratique du Congo
Orange Dominicana	100,00	République Dominicaine
Orange Romania	96,82	Roumanie
Universal 2002	100,00	Roumanie
Groupement Orange Services	65,85	Sénégal
Sonatel (6)	42,33	Sénégal
Sonatel Business Solutions (6)	42,33	Sénégal
Sonatel Mobiles (6)	42,33	Sénégal
Sonatel Multimedia (6)	42,33	Sénégal
Orange CorpSec	100,00	Slovaquie
Orange Slovensko	100,00	Slovaquie
Sofrecom Thailand	100,00	Thaïlande
Sofrecom Tunisie	100,00	Tunisie
FCR Vietnam PTE	74,00	Vietnam

(2) France Télécom S.A. détient et contrôle 51 % de Jordan Telecom qui détient et contrôle 51 % de Lightspeed Communications, d'où France Telecom S.A. détient 26 % d'intérêt dans Lightspeed Communications.

(3) France Télécom S.A. détient et contrôle 90 % de FCR Côte d'Ivoire qui elle-même détient et contrôle 51 % de Côte d'Ivoire Telecom.

(4) France Télécom S.A. détient et contrôle 100% d'Atlas Services Belgique, qui détient 100% et contrôle 71,25 % de MT Telecom, qui elle-même détient et contrôle 93,92 % d'ECMS.

(5) France Télécom S.A. détient et contrôle 100% d'Orange East Africa qui détient et contrôle 70 % de Telkom Kenya Ltd.

(6) France Télécom S.A. contrôle et consolide Sonatel et ses filiales sur la base du pacte d'actionnaires tel que complété par la charte du Comité stratégique du 13 juillet 2005. France Télécom S.A. détient et contrôle 100% de FCR qui détient et contrôle 42,33 % de Sonatel.

Secteur Entreprise	% Intérêt	Pays
GlobeCast Africa	100,00	Afrique du Sud
GlobeCast South Africa	51,00	Afrique du Sud
Etrali (Allemagne)	100,00	Allemagne
Silicomp Belgium	100,00	Belgique
Silicomp Benelux	100,00	Belgique
Silicomp Canada	100,00	Canada
Etrali Beijng	100,00	Chine
Fime Korea	100,00	Corée du Sud
Etrali (Espagne)	100,00	Espagne
Etrali North America	100,00	Etats-Unis
FT Corporate Solutions	100,00	Etats-Unis
GlobeCast America	100,00	Etats-Unis
Netia	100,00	Etats-Unis
Almerys	64,00	France
Assistance Logiciels et Systèmes	100,00	France
Data & Mobiles international	100,00	France
EGT	100,00	France
Etrali France	100,00	France
Etrali (France)	100,00	France
FIME	100,00	France
GlobeCast France	100,00	France
GlobeCast Holding	100,00	France
GlobeCast Reportages	100,00	France
IT&Labs	100,00	France
Multimedia Business Services	100,00	France
Neocles Corporate	100,00	France
Netia	100,00	France
Network Related Services	100,00	France
Obiane	100,00	France
Orange Consulting	100,00	France
SCI Groupe Silicomp	100,00	France
Telefact	69,53	France
Etrali Hong Kong	100,00	Hong Kong
Silicomp China	100,00	Hong Kong
Silicomp India	100,00	Inde
Etrali (Italie)	100,00	Italie
GlobeCast Italie	100,00	Italie
Etrali KK	100,00	Japon
Silicomp (Malaisie)	100,00	Malaisie
France Telecom Servicios	100,00	Mexique
Newsforce Intern. Holdings	100,00	Pays-Bas
Equant BV	100,00	Royaume-Uni
Etrali UK	100,00	Royaume-Uni
GlobeCast UK	100,00	Royaume-Uni
GlobeCast Moskva	100,00	Russie
Etrali Singapore Pts	100,00	Singapour
GlobeCast Asie	100,00	Singapour
Silicomp Asia Pte	100,00	Singapour
Etrali (Suisse)	99,17	Suisse
Telecom Systems	100,00	Suisse
Feima	100,00	Taïwan
Silicomp Taiwan	100,00	Taïwan

Secteur Opérateurs Internationaux & Services Partagés	% Intérêt	Pays
Atlas Congo Investments	100,00	Belgique
Atlas International Investments	100,00	Belgique
Atlas River Investments	100,00	Belgique
Atlas Services Belgium	100,00	Belgique
MT Telecom	100,00	Belgique
Orange Belgium	100,00	Belgique
Wirefree Services Belgium	100,00	Belgique
FT R&D Beijing Company	100,00	Chine
Orange Venture Capital Investment Company	100,00	Chine
Orange Venture Capital Investment Management Company	100,00	Chine
Wirefree Services Denmark	100,00	Danemark
Orange Advertising Services	100,00	Espagne
Eresmas Interactiva	100,00	Etats-Unis
FT Long Distance USA	100,00	Etats-Unis
FT Participations Holding	100,00	Etats-Unis
FT Participations US	100,00	Etats-Unis
FT R&D LLC San Francisco	100,00	Etats-Unis
Du Chêne Germain	84,00	France
FCT Titriobs	100,00	France
FCT Valmy (SCR)	100,00	France
France Telecom Lease	100,00	France
Francetel	100,00	France
FT IMMO Gestion	100,00	France
FT IMMO GL	100,00	France
FT IMMO H	100,00	France
FT Marine	100,00	France
FT Technologies Investissement	100,00	France
FTMI	100,00	France
Les Films du Cherche Midi	99,42	France
Orange Capital	100,00	France
Orange Capital Management	100,00	France
Orange Cinéma Séries-OCS	66,66	France
Orange East Africa	100,00	France
Orange Editions	100,00	France
Orange Holding	100,00	France
Orange Horizons	100,00	France
Orange Horizons Digital	100,00	France
Orange Participations	100,00	France
Orange Prestations TV	100,00	France
Orange Projets Publics	100,00	France
Orange Studio	100,00	France
Orange TV Participations	100,00	France
RAPP 9	100,00	France
RAPP 26	100,00	France
RAPPtel	100,00	France
Sofinergie 5	99,42	France
Sofinergie CAPAC	99,78	France
Soft At Home	70,58	France
Telincom Courtage	100,00	France
Viaccess	100,00	France
GOA Games Services	100,00	Irlande
Orca Interactive	100,00	Israël
Elettra	100,00	Italie
FT Japan	100,00	Japon
FTM Liban	67,00	Liban
Miaraka	100,00	Madagascar
Chamarel Marine Services	100,00	Maurice
Telsea Mauritius	60,80	Maurice

Secteur Opérateurs Internationaux & Services Partagés (suite)	% Intérêt	Pays
StarMedia Mexico	99,60	Mexique
MMT Bis	100,00	Moldavie
France Telecom R&D	100,00	Royaume-Uni
Orange Brand Services	100,00	Royaume-Uni
Orange Corporate Services	100,00	Royaume-Uni
Orange Digital	100,00	Royaume-Uni
Orange Direct UK	100,00	Royaume-Uni
Orange Global	100,00	Royaume-Uni
Orange International	100,00	Royaume-Uni
Orange Telecommunications Group	100,00	Royaume-Uni
Unanimis Consulting	100,00	Royaume-Uni
Unanimis Holdings	100,00	Royaume-Uni

Sociétés comptabilisées selon la méthode de mise en équivalence

Secteur France	% Intérêt	Pays
Buyster	26,98	France
DARTY France Télécom	50,00	France
GIE Preventel	27,90	France

Secteur Espagne	% Intérêt	Pays
Safelayer	16,21	Espagne

Secteur Pologne	% Intérêt	Pays
NetWorkS!	25,34	Pologne

Secteur Reste du monde	% Intérêt	Pays
Irisnet	26,45	Belgique
IRISnet SCRL	14,90	Belgique
C2D2	34,00	France
Getesa	40,00	Guinée Equatoriale
Korek Telekom	20,24	Irak
Médi Telecom	40,00	Maroc
Call Services	40,00	Maurice
Cellplus Mobile Communications	40,00	Maurice
Mauritius Telecom	40,00	Maurice
Telecom Plus	40,00	Maurice
Teleservices	40,00	Maurice
Orange Tunisie	49,00	Tunisie
Orange Tunisie Internet	49,00	Tunisie
Telecom Vanuatu (7)	70,00	Vanuatu

Secteur Entreprise	% Intérêt	Pays
GlobeCast Australia	50,00	Australie
Arkadin International	21,08	France
CNTP Extelia	34,00	France
M2O	20,00	France
National Cloud	44,40	France

Secteur Opérateurs Internationaux & Services Partagés	% Intérêt	Pays
Buyln (Allemagne)	50,00	Allemagne
Sous groupe Orange Austria	35,00	Autriche
Buyln (Belgique)	50,00	Belgique
Buyln (France)	50,00	France
Cascadia	35,21	France
Dailymotion	49,07	France
Iris Capital Management	24,52	France
Nakama	2,06	France
Odyssey Music Group (Deezer)	10,20	France
Sonaecom	20,00	Portugal
Everything Everywhere	50,00	Royaume-Uni

(7) Le groupe France Télécom-Orange ne contrôle pas Vanuatu Telecom car ni France Câbles et Radios qui la détient à 50,01 %, ni Mauritius Telecom qui la détient à 49,99 %, n'en détiennent le contrôle.

8 propriétés immobilières, usines et équipements

8.1 RESEAUX ET PLATES-FORMES DE SERVICES 142

8.1.1 Vue d'ensemble 142
8.1.2 Les réseaux d'accès fixe 143
8.1.3 Les réseaux d'accès mobile 145
8.1.4 Les réseaux de collecte 147
8.1.5 Les réseaux de transmission 147
8.1.6 Les réseaux de transport IP 154
8.1.7 Réseaux supports de service et couche de commande de réseau 155
8.1.8 Les Réseaux dédiés aux services aux entreprises 156
8.1.9 Les plates-formes de services 159
8.1.10 Exploitation des réseaux 159

8.2 IMMOBILIER 160

8.1 RESEAUX ET PLATES-FORMES DE SERVICES

8.1.1 Vue d'ensemble

Le secteur des télécommunications est marqué par des évolutions technologiques majeures, parmi lesquelles le développement de la mobilité, l'essor du haut débit et du très haut débit, la croissance des usages et des volumes d'informations transportées, en particulier la vidéo, la convergence des services fixes et mobiles, la généralisation du protocole IP, l'interopérabilité croissante des réseaux.

Dans ce contexte, France Télécom-Orange a pour ambition de réaliser la convergence de ses réseaux fixes et mobiles à travers une architecture unifiée permettant de répondre à trois objectifs fondamentaux :

- la souplesse et la réactivité afin d'assembler et de livrer rapidement de nouveaux services répondant à la demande du marché ;
- la capacité à soutenir la forte croissance et la diversification des services proposés : services de voix, d'accès à l'internet, d'image animée, de données ;
- la simplicité pour les clients dans l'utilisation de ces services.

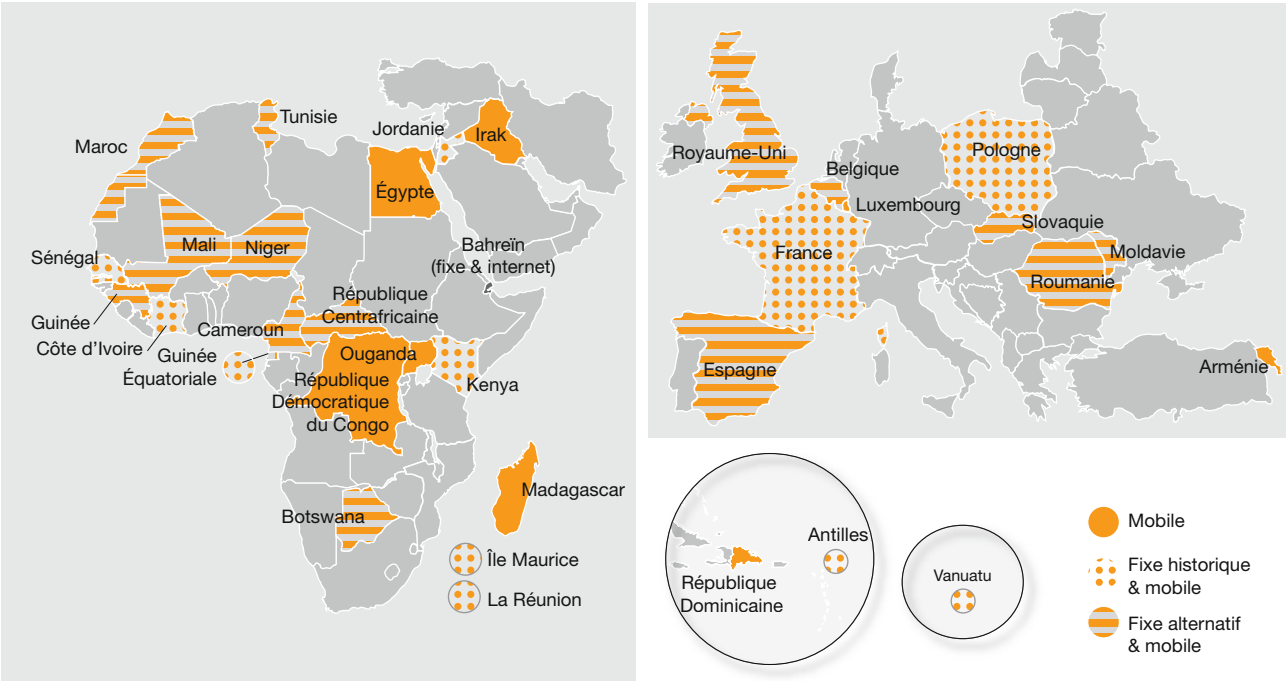
Fin 2012, le groupe France Télécom-Orange exploitait des réseaux dans plus de 30 pays pour desservir ses clients grand public ainsi que dans près de 200 pays ou territoires pour ses clients entreprise.

Ces réseaux peuvent être classés en trois grandes catégories :

- les réseaux fixes historiques ;
- les réseaux fixes alternatifs ;
- les réseaux mobiles.

Pour plus d'informations concernant les investissements du Groupe, voir la section 9.1.2.5 *Investissements du Groupe*.

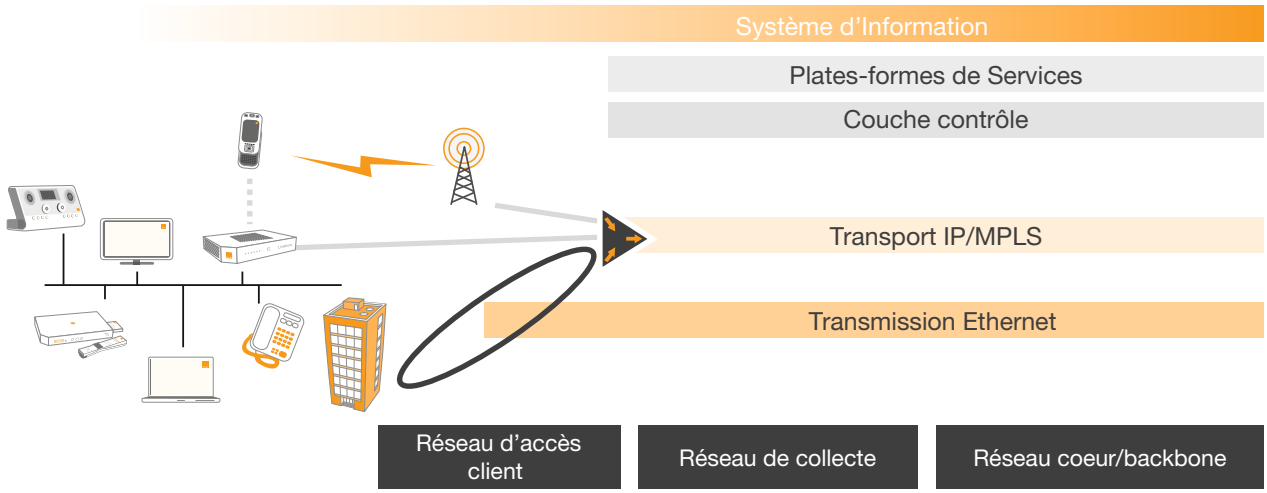
› TYPOLOGIE DES RESEAUX DE FRANCE TELECOM-ORANGE



Les réseaux de France Télécom-Orange sont présentés ici selon deux dimensions :

- l'architecture du réseau décomposée en :
  - réseaux d'accès (fixes ou mobiles),
  - réseaux de collecte,
  - réseaux cœurs domestiques et internationaux ; et
- la structure en couches du réseau :
  - transmission,
  - transport IP,
  - réseaux support de services et contrôle (couche commande de réseau),
  - plates-formes de services.

› ARCHITECTURE CIBLE DES RESEAUX



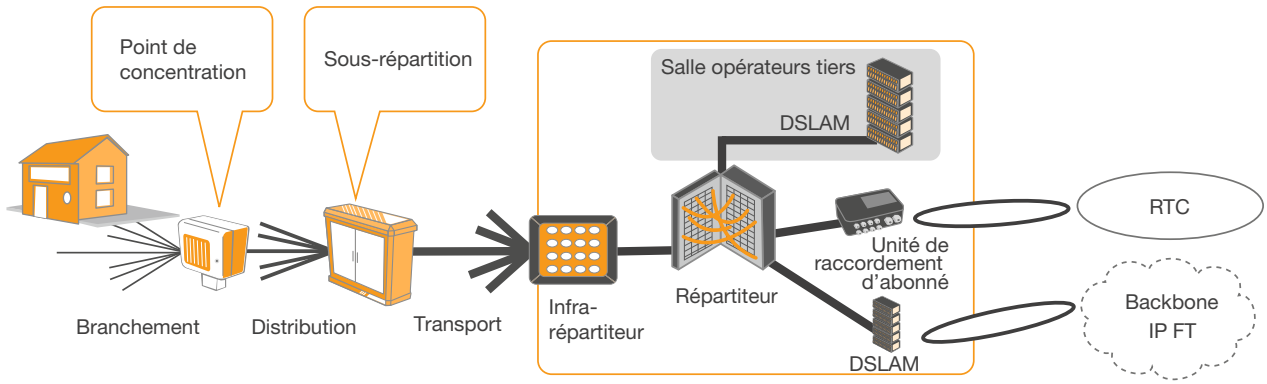
8.1.2 Les réseaux d'accès fixe

L'ensemble des lignes des clients raccordées sur un même répartiteur de rattachement constitue le réseau d'accès fixe.

Le réseau d'accès cuivre (ou boucle locale cuivre) se décompose en :

- branchement (ou ligne terminale) ;
- distribution ;
- transport.

› ARCHITECTURE DES RESEAUX D'ACCES FIXE



Accès analogique

L'accès analogique est constitué d'une paire de fils de cuivre qui relie chaque client à un point de concentration et lui donne accès, via le réseau de distribution et de transport, à une unité de raccordement d'un commutateur local. Ce type d'accès est utilisé par des dizaines de millions de clients du Groupe en France, en Pologne et dans différents pays d'Afrique pour des usages téléphoniques. Il peut être utilisé, moyennant l'utilisation d'un modem, pour accéder également à l'internet à bas débit avec un débit maximum descendant de 56 kbits/s. Ce dernier usage est désormais largement remplacé par l'accès haut débit ADSL.

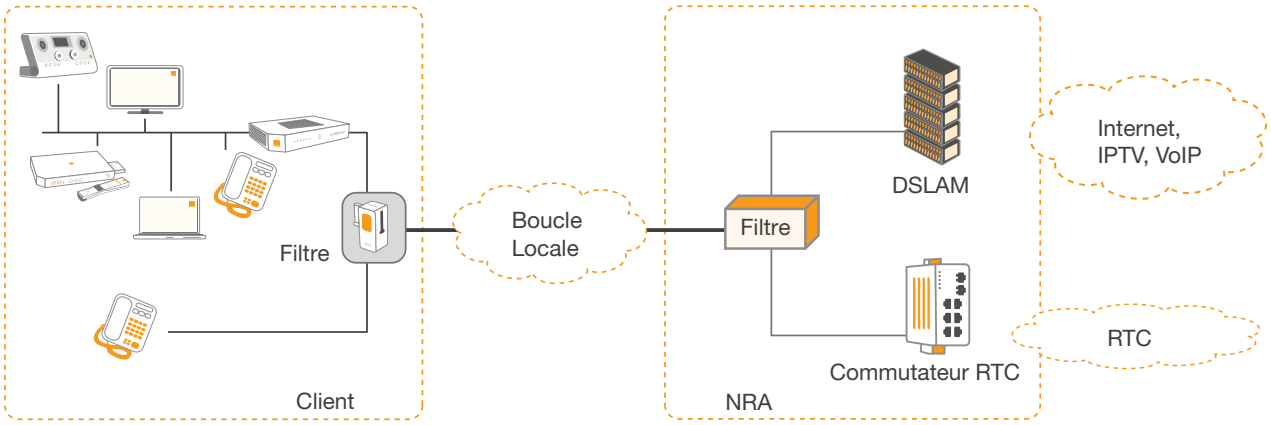
Accès haut débit ADSL

L'ADSL est une technologie permettant de transmettre, sur une paire de fils de cuivre, des données sous forme numérique et à haut débit (au moins 512 kbits/s). Cette technique permet de donner accès à la fois au téléphone et à des applications haut débit : internet, Multimédia, Télévision sur IP, Vidéo à la demande, Voix sur IP haute définition.

La communication téléphonique analogique et les données numériques sont transmises sur des bandes de fréquence différentes et sont séparées au niveau des nœuds de raccordement d'abonnés (NRA). Les flux ADSL sont concentrés par des multiplexeurs ou DSLAM (*Digital Subscriber Line Access Multiplexer*) qui donnent accès au réseau IP.

Dans le cas où le groupe France Télécom-Orange fournit du dégroupage partiel, comme en France ou en Pologne, les communications voix (basses fréquences) sont acheminées sur le réseau du Groupe tandis que les données numériques (hautes fréquences) passent par le DSLAM de l'opérateur tiers. Le DSLAM est ainsi le premier équipement géré par chaque Fournisseur d'accès à internet et marque la frontière entre la paire de cuivre partagée et le réseau propre à chaque opérateur.

› SCHEMA DE PRINCIPE DU PARTAGE VOIX/ACCES INTERNET HAUT DEBIT



L'accès haut débit fixe sur ADSL était disponible fin 2012 en France et en Pologne avec un taux de couverture proche de 100 % sur la boucle locale historique. Il était également offert dans différents pays de la zone AMEA (Bahrein, Côte d'Ivoire, Egypte, Guinée Equatoriale, Ile Maurice, Jordanie, Kenya, Sénégal, Tunisie, Vanuatu).

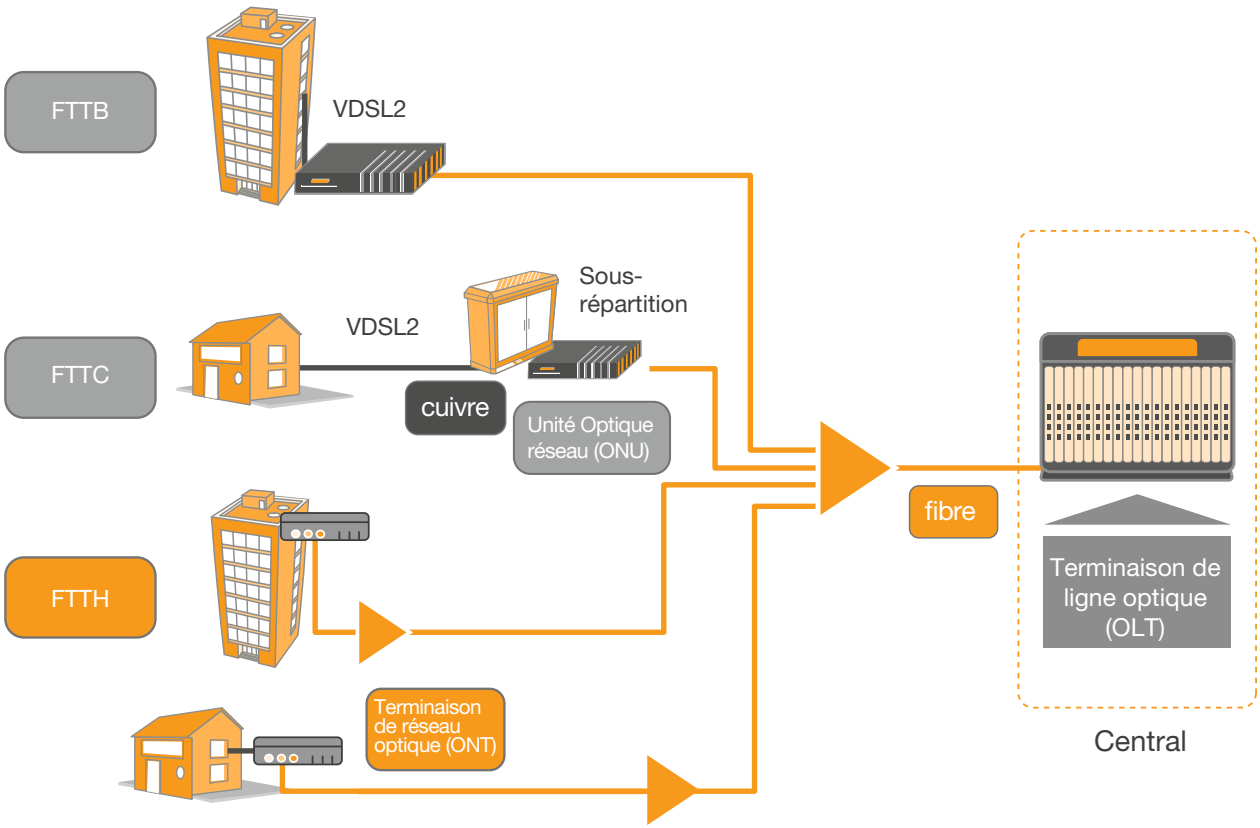
En Espagne et en Belgique, France Télécom-Orange offre l'accès haut débit fixe en utilisant la boucle locale des opérateurs historiques de ces pays, soit en dégroupage, soit via des offres de type *bitstream*.

Accès à très haut débit FTTx

L'accès sur fibre optique FTTx permet d'étendre l'offre de service haut débit disponible par ADSL vers des très hauts débits descendants et remontants (de l'ordre de100 Mbit/s), avec une performance accrue notamment dans le délai de réponse.

Il existe différentes architectures de raccordement optique FTTx : FTTB (*Fibre to the building* – fibre jusqu'au bâtiment), FTTH (*Fibre to the home* – fibre jusqu'au logement) et FTTC (*Fibre to the curb* – fibre jusqu'au sous-répartiteur).

› LES ARCHITECTURES FTTX



En France, France Télécom-Orange déploie depuis plusieurs années une architecture de type FTTH, point à multipoint, utilisant la technologie GPON qui permet de mutualiser sur une même fibre plusieurs accès à très haut débit, sans affecter les capacités de montée en débit de chaque accès.

Le déploiement FTTH a démarré en 2007 dans quelques grandes villes françaises (Paris et les Hauts-de-Seine ainsi qu'à Lille, Lyon, Marseille, Poitiers, Toulouse). Il s'est étendu ensuite aux grandes villes. La couverture fibre était disponible fin 2012 dans les grandes agglomérations françaises avec plus de 1,7 million de logements raccordables. France Télécom-Orange a signé en 2011 et 2012 des accords de mutualisation avec les opérateurs concurrents pour accélérer le déploiement de la fibre optique.

En Espagne, France Télécom-Orange a annoncé en juin 2012 son plan FTTH avec un objectif de 1,5 million de foyers raccordés pour un investissement de 300 millions d'euros sur les quatre prochaines années. Les premiers foyers ont été raccordés fin 2012.Un réseau fibre FTTH a aussi été déployé en Slovaquie, et un réseau pilote FTTx déployé en Pologne.

Accès fixes radio

Dans différents pays, des services fixes sont offerts sur des accès radio UMTS, Wimax, et CDMA :

- la Flybox offre en Roumanie des accès de voix fixe, internet avec Wifi et ports Ethernet en utilisant le réseau 3G/HSPA ;
- l'accès Wimax à haut débit est offert en Roumanie et dans différents pays d'Afrique (tels que le Mali, le Cameroun, le Botswana) ;
- la technologie CDMA est utilisée en Pologne et au Sénégal depuis début 2008, afin de fournir en zone rurale une couverture haut débit économiquement accessible.

8.1.3 Les réseaux d'accès mobile

France Télécom-Orange a déployé la norme GSM dans tous les pays où il exploite un réseau mobile, ainsi que la norme Edge dans la plupart d'entre eux. France Télécom-Orange déploie également depuis 2004 des réseaux mobiles à la norme 3G/UMTS en Europe et dans un nombre croissant de pays de la zone AMEA. Des réseaux 4G à la norme LTE ont été déployés dans un certain nombre de pays : France, Royaume-Uni, Belgique, Luxembourg, Moldavie, Roumanie, République Dominicaine et Espagne.

L'architecture des réseaux 2G (GSM, GPRS/Edge), 3G et 4G/LTE de France Télécom-Orange est conforme aux normes internationales de l'ETSI et du 3GPP. Ces réseaux utilisent les bandes de fréquences harmonisées : 800 MHz, 900 MHz, 1 800 MHz, 2 100 MHz et 2 600 MHz.

Les réseaux d'accès 2G, 3G et 4G comportent de nombreux éléments communs, tels que :

- des stations de base multimode, supportant les trois technologies ;
- les antennes, les ateliers d'énergie et les moyens de transmission.

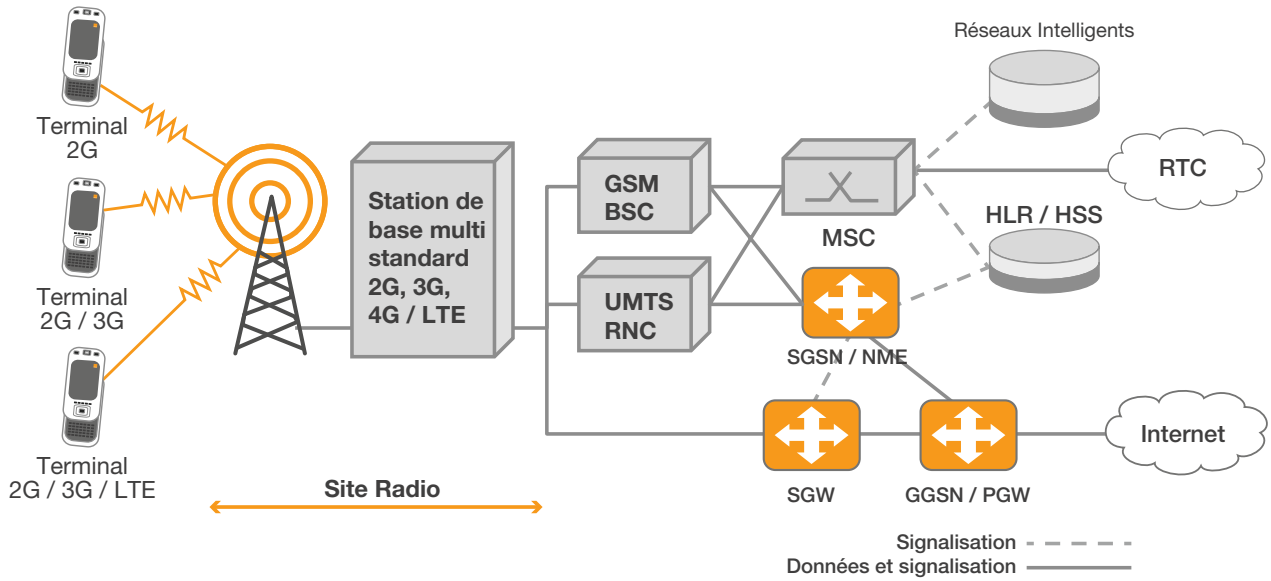
Cette mutualisation permet notamment d'optimiser les coûts d'investissement et de fonctionnement.

Afin de réduire les coûts, de nombreux sites radio sont partagés avec les autres opérateurs mobiles dans chaque pays. Différentes formes de partage existent, notamment :

- le partage d'infrastructure passif, comme l'hébergement d'un opérateur concurrent sur son pylone ;
- le partage actif, aussi appelé *RAN sharing* (*radio access network sharing*), dans lequel l'ensemble des équipements du site (pylone, atelier d'énergie, station de base, climatisation, câbles et antennes) sont partagés.

Le partage d'infrastructure passif est utilisé dans de nombreux pays du Groupe, à des degrés divers. Le partage actif apporte des économies plus importantes, mais est plus complexe à mettre en œuvre. Il est par exemple utilisé en Espagne par Orange Espagne qui partage une partie de son réseau 3G.

ARCHITECTURE DES RESEAUX MOBILES



Les réseaux mobiles du Groupe permettent d'offrir des services de voix, de SMS (*Short Message Service*), de MMS (*Multimedia Message Service*), d'accès à internet et au portail mobile de France Télécom-Orange, d'offres de transfert de données, de vidéo *streaming*, de télévision et de visiophonie.

Le réseau d'accès Edge permet d'atteindre des débits de l'ordre d'une centaine de kbits/s (en fonction des conditions radio et du terminal) dans le sens descendant (du réseau vers le terminal). Le réseau d'accès UMTS supporte des services de communication de données encore plus rapides qui atteignent plusieurs Mbit/s et permettent d'émettre et recevoir facilement des contenus volumineux (audio, photo, vidéo). La capacité des réseaux UMTS a été étendue dans tous les pays européens du Groupe à travers le déploiement de la technologie 3G+ (HSDPA et HSUPA).

L'année 2012 a été marquée par le lancement commercial de la 4G avec la technologie LTE dans plusieurs pays européens : France, Royaume-Uni, Moldavie, Roumanie, et Luxembourg. Avec la technologie LTE, les performances sont encore améliorées permettant une plus grande réactivité (temps de latence réduit) et des débits pour les utilisateurs jusqu'à dix fois plus rapides qu'en 3G+.

L'année 2012 a comme les années précédentes été marquée par une forte croissance des volumes de données transmises.

TAUX DE COUVERTURE MOBILE 3G EN EUROPE

Couverture 3G (% de la population)	Fin 2012
Orange France	98,6 %
Orange Pologne	69 %
Orange Espagne	92,2 %
Mobistar	94 %
Orange Roumanie	98,4 %
Orange Slovaquie	72,3 %
Orange Moldavie	96,6 %

Source : France Télécom

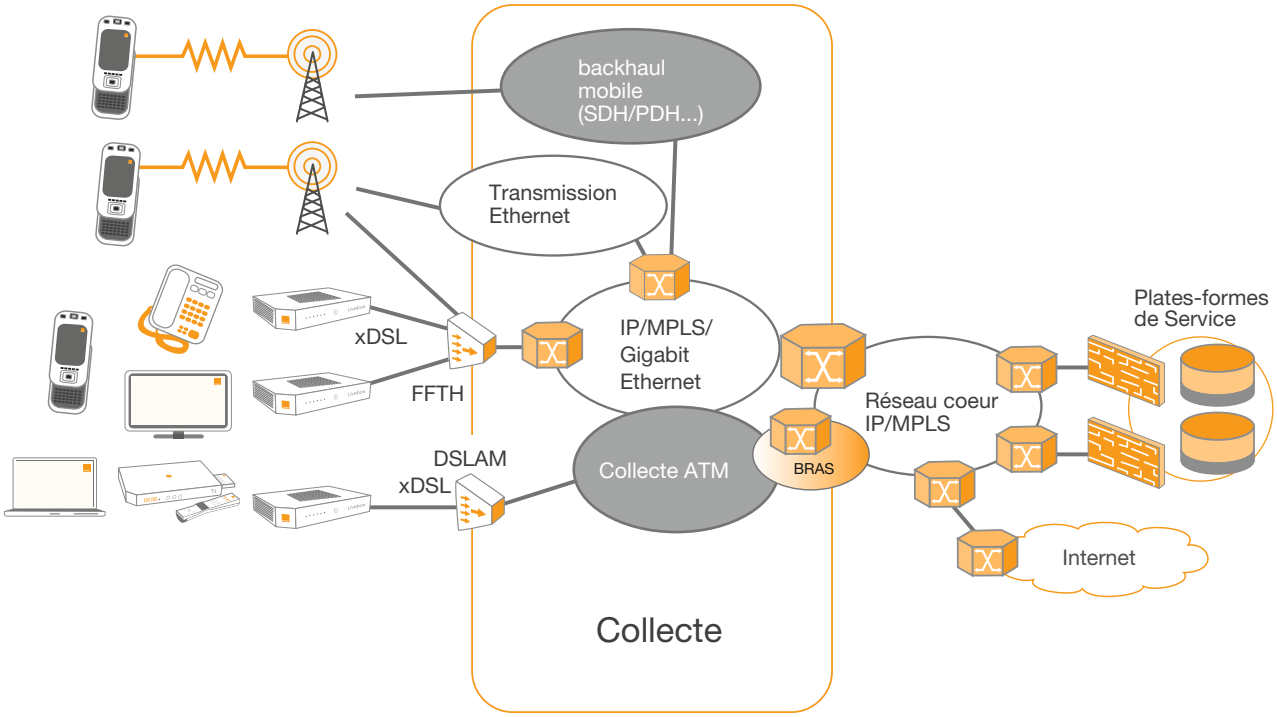
8.1.4 Les réseaux de collecte

Les réseaux de collecte assurent la concentration des trafics fixes et mobiles vers le cœur de réseau. Ils sont historiquement constitués de technologies SDH/PDH pour le mobile et de technologie ATM pour la collecte fixe.

L'année 2012 a vu la poursuite du déploiement de nouvelles technologies, telles que le Gigabit Ethernet, les faisceaux hertziens hybrides paquet-circuit ou les liaisons louées Ethernet.

Ces technologies permettent d'optimiser les coûts. Elles préparent également le remplacement futur de la technologie ATM par les technologies de niveau 2 Ethernet et de niveau 3 IP/MPLS, permettant l'accroissement des volumes de données transportées pour le fixe comme pour le mobile.

› ARCHITECTURE DES RESEAUX DE COLLECTE



8.1.5 Les réseaux de transmission

Réseaux domestiques

La couche transmission se situe à la base des différentes parties des réseaux : accès, collecte, *backbone*.

Dans chacun des pays où il est présent, le groupe France Télécom-Orange exploite une infrastructure de transmission composée d'éléments construits en propre ou loués à un ou plusieurs opérateurs tiers. Cette infrastructure est principalement constituée de fibres optiques, mais également de faisceaux hertziens, en particulier pour les réseaux alternatifs ou purement mobiles.

Les liaisons optiques offrent des débits allant jusqu'à 100 Gbits/s par longueur d'onde, et la technologie de multiplexage en longueur d'ondes à forte densité (DWDM) permet de disposer jusqu'à 80 longueurs d'onde par fibre, nombre qui augmentera encore dans le futur. France Télécom-Orange figure parmi les leaders mondiaux concernant le déploiement de fonctions optiques avancées permettant d'accroître la flexibilité de ses réseaux de transport.

En outre, France Télécom-Orange offre des connexions directes en fibres optiques aux entreprises clientes pour bénéficier de services à très haut débit.

Les câbles sous-marins

Afin de répondre à l'accroissement du trafic international de télécommunications, France Télécom-Orange investit dans des systèmes de câbles sous-marins selon plusieurs modalités :

- participation à un consortium pour construire un câble dont France Télécom deviendra copropriétaire ;
- achat d'IRU (*Indefeasible Right of Use*), droit d'usage irrévocable acquis pour une durée souvent égale à la période d'exploitation du câble ;
- location de capacités.

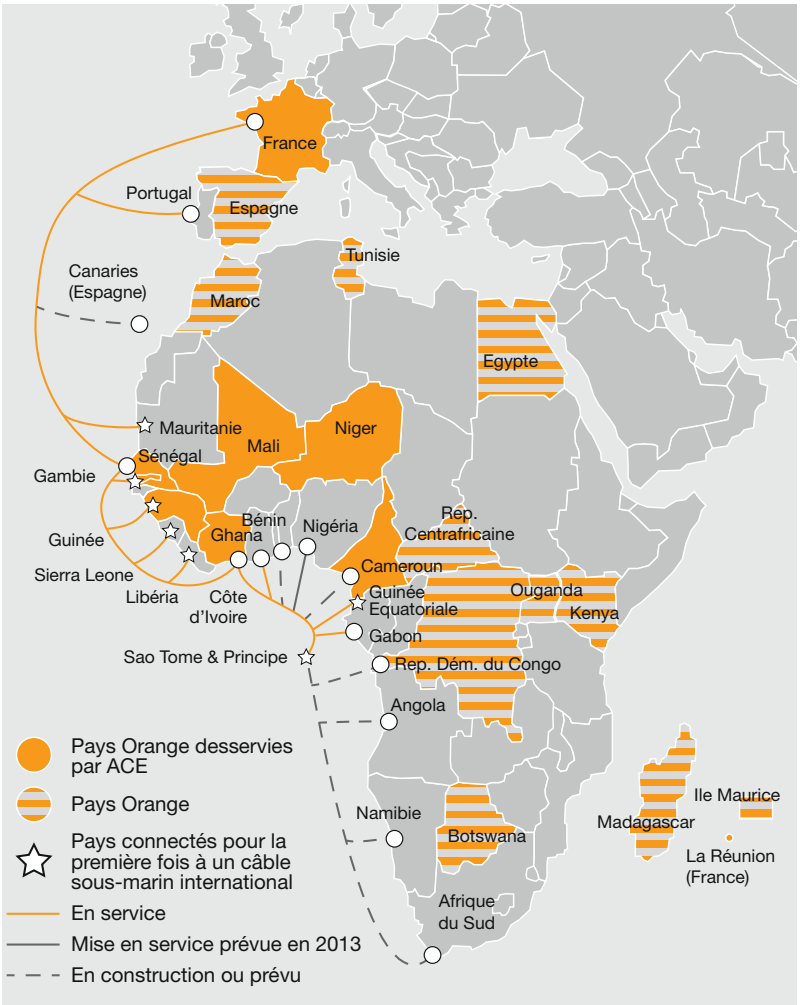
Comme dans le cas des réseaux terrestres, la montée en débit sur les câbles sous-marins à fibres optiques est en cours et la mise en service de systèmes à 40 Gbit/s a déjà été réalisée sur plusieurs câbles du Groupe.

Pour la liste des principaux câbles sous marins de France Télécom-Orange, voir la section 6.3.6.1, *Opérateurs Internationaux*.

Afrique de l'Ouest

Dans le cadre d'un consortium, France Télécom-Orange a lancé en 2010 un projet de câble sous-marin baptisé ACE (*Africa Coast to Europe*). Long d'environ 17 000 kilomètres, sa capacité potentielle s'élèvera à 5,12 Tbit/s grâce à l'utilisation de la technologie de transmission à 40 Gbit/s. La mise en service de la première phase du câble ACE, dont la pose a commencé mi-2011, a eu lieu en décembre 2012. Depuis la France, ACE s'étend à ce jour jusqu'au Gabon et à Sao Tomé-et-Principe.

› ACE : CABLE SOUS-MARIN EN FIBRE OPTIQUE EN CONSTRUCTION



Pour mener à bien ce projet majeur, France Télécom-Orange est à la tête d'un consortium de 16 membres. D'ores et déjà, des accords ont été signés avec d'autres opérateurs pour permettre, à terme, leur entrée dans le consortium et ainsi étendre la couverture de l'ACE.

La construction du câble a représenté un investissement d'environ 700 millions de dollars, dont environ 228 millions de dollars seront assurés par le groupe France Télécom-Orange. Par ces investissements majeurs, France Télécom-Orange concrétise deux volets de sa stratégie : démocratiser l'accès à l'internet (bas et haut débit) dans les pays d'Afrique où le Groupe est implanté et contribuer à développer la qualité de service de son réseau.

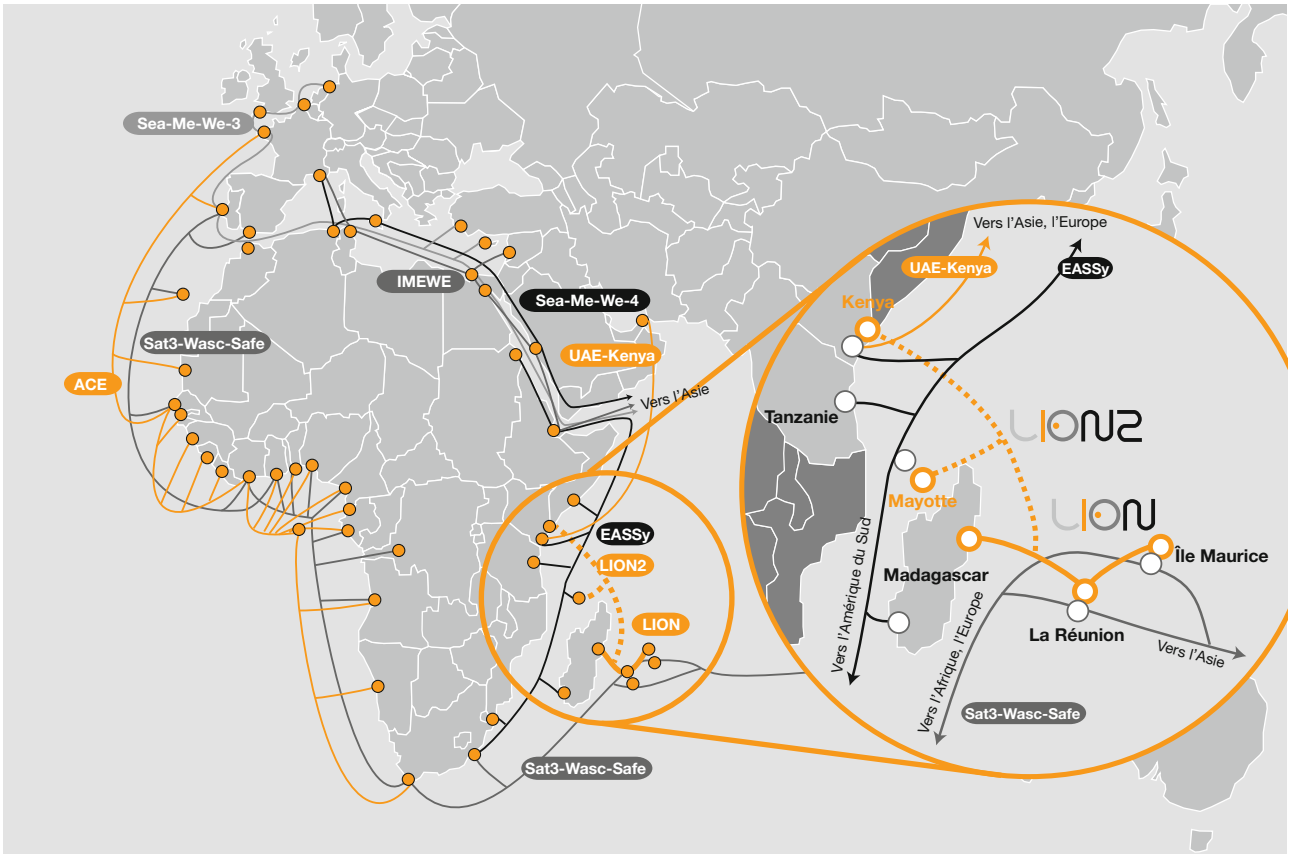
ACE est le premier câble sous-marin international qui dessert les côtes de la Mauritanie, la Gambie, la Guinée, le Sierra Leone, le Libéria, la Guinée Equatoriale et Sao Tomé-et-Principe. Pour les pays comme le Sénégal et la Côte d'Ivoire, déjà desservis par le câble SAT3-WASC-SAFE, dont le Groupe est copropriétaire, ACE permet à la fois de sécuriser leur trafic et d'assurer la croissance future de leurs besoins en capacité.

ACE constitue également, pour les filiales du Groupe établies en Afrique orientale et pour la Réunion, une route alternative capable d'acheminer les flux de télécommunications vers l'Europe, via l'ouest de l'Afrique. De même, le segment nord d'ACE diversifie les artères de transmission déjà existantes entre le Portugal et la France.

Océan Indien

France Télécom-Orange a mis en service en 2009 le câble sous-marin LION qui relie Madagascar au réseau haut débit mondial via La Réunion et l'Ile Maurice. Le Groupe a mis en œuvre en 2010 le second volet de son plan d'expansion de l'internet haut débit dans l'Océan indien en lançant la construction de LION2 (*Lower Indian Ocean Network2*). La pose de ce câble sous-marin, long d'environ 2 700 kilomètres, a été réalisée au second semestre 2011. Mis en service en Avril 2012, LION2 prolonge le câble LION jusqu'au Kenya en desservant Mayotte.

› LION - LION2, CABLES SOUS-MARINS HAUT DEBIT EN FIBRE OPTIQUE



L'investissement de LION2 a été réalisé par un consortium réunissant, outre France Télécom Orange Madagascar, Mauritius Telecom, Telkom Kenya, Emtel Ltd et la Société Réunionnaise du Radiotéléphone. La construction de ce câble représente un investissement total d'environ 57 millions d'euros dont 38 millions sont assurés par le groupe France Télécom-Orange.

Avec LION2, Mayotte bénéficie maintenant d'un accès haut débit au réseau internet. Ce nouveau câble représente d'autre part un projet majeur pour le Kenya afin de renforcer sa connectivité aux réseaux internationaux et couvrir ses besoins en capacité pour les années à venir. Grâce aux câbles LION et LION2, trois routes distinctes sont disponibles pour acheminer les flux de télécommunications vers le Kenya via La Réunion et l'île Maurice. De plus, LION2 constitue une route alternative qui permet de sécuriser les transmissions haut débit acheminées via l'Europe et l'Asie à l'ensemble des pays d'Afrique où le Groupe est implanté et constitue donc un élément essentiel de la performance des réseaux du Groupe.

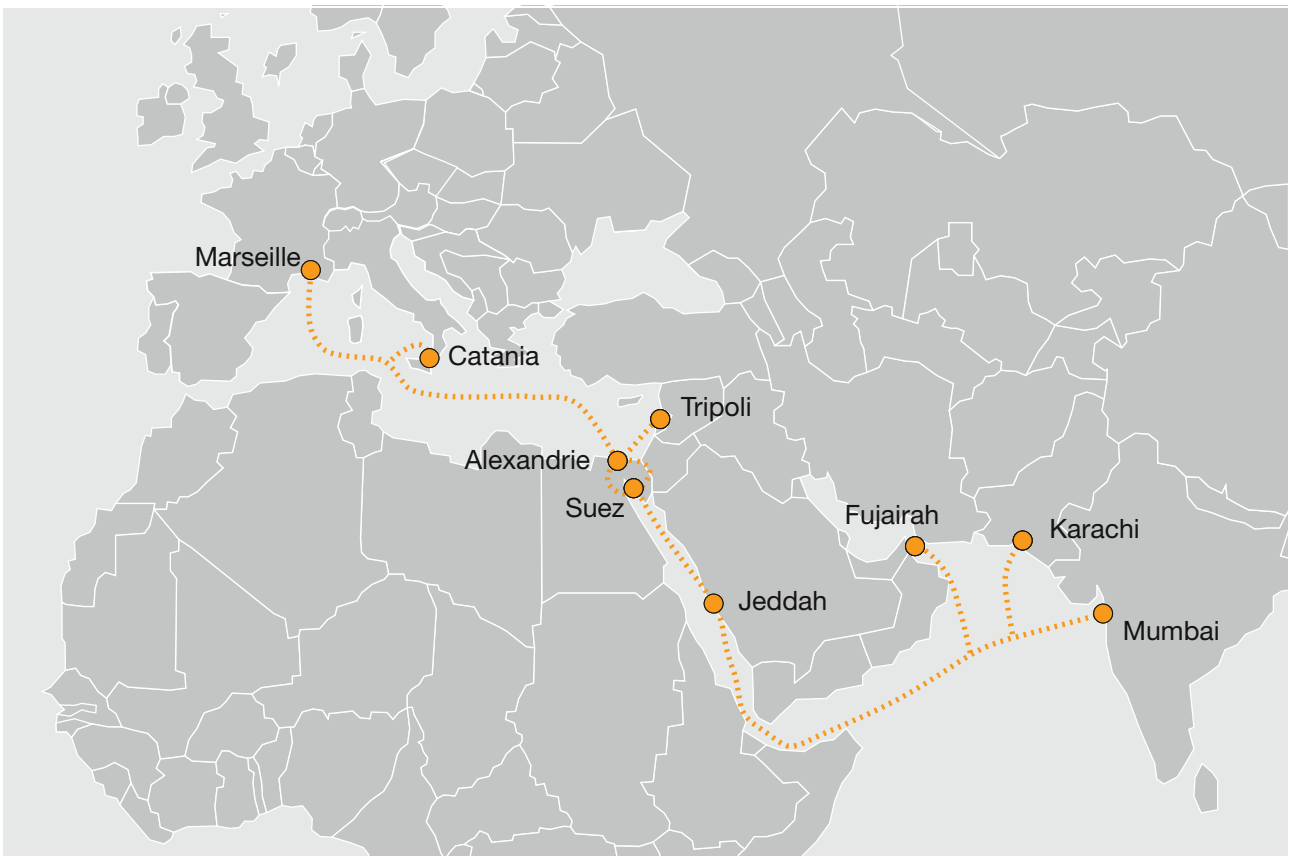
Par ailleurs, la technologie mise en œuvre pour LION2 permettra d'assurer l'évolution vers les futurs réseaux à ultra-haut débit supportés par la nouvelle technologie à 40 Gbit/s.

Océan Indien-Afrique-Europe

Le câble Sat3-Wasc-Safe reste encore aujourd'hui une artère essentielle pour le transit du trafic entre l'Océan Indien et l'Europe. France Télécom-Orange a procédé en 2009 avec ses partenaires à une augmentation de la capacité de ce système sous-marin. Des modifications sur les équipements terminaux ont ainsi permis en octobre 2009 une multiplication par quatre des capacités détenues par France Télécom-Orange sur Sat3-Wasc-Safe afin d'accompagner la croissance des usages à La Réunion notamment.

Océan Indien-Golfe Persique-Europe

France Télécom-Orange a investi dans la construction du câble sous-marin IMEWE (*India Middle East Western Europe*) mis en service fin 2010. Ce câble sous-marin relie Mumbai (Inde) à Marseille en passant par le golfe persique, le Moyen-Orient et la Sicile, avec une capacité totale de 3,84 Tbit/s, et couvre approximativement une distance de 13 000 kilomètres. En 2012, France Télécom-Orange a multiplié par deux sa capacité sur ce câble.



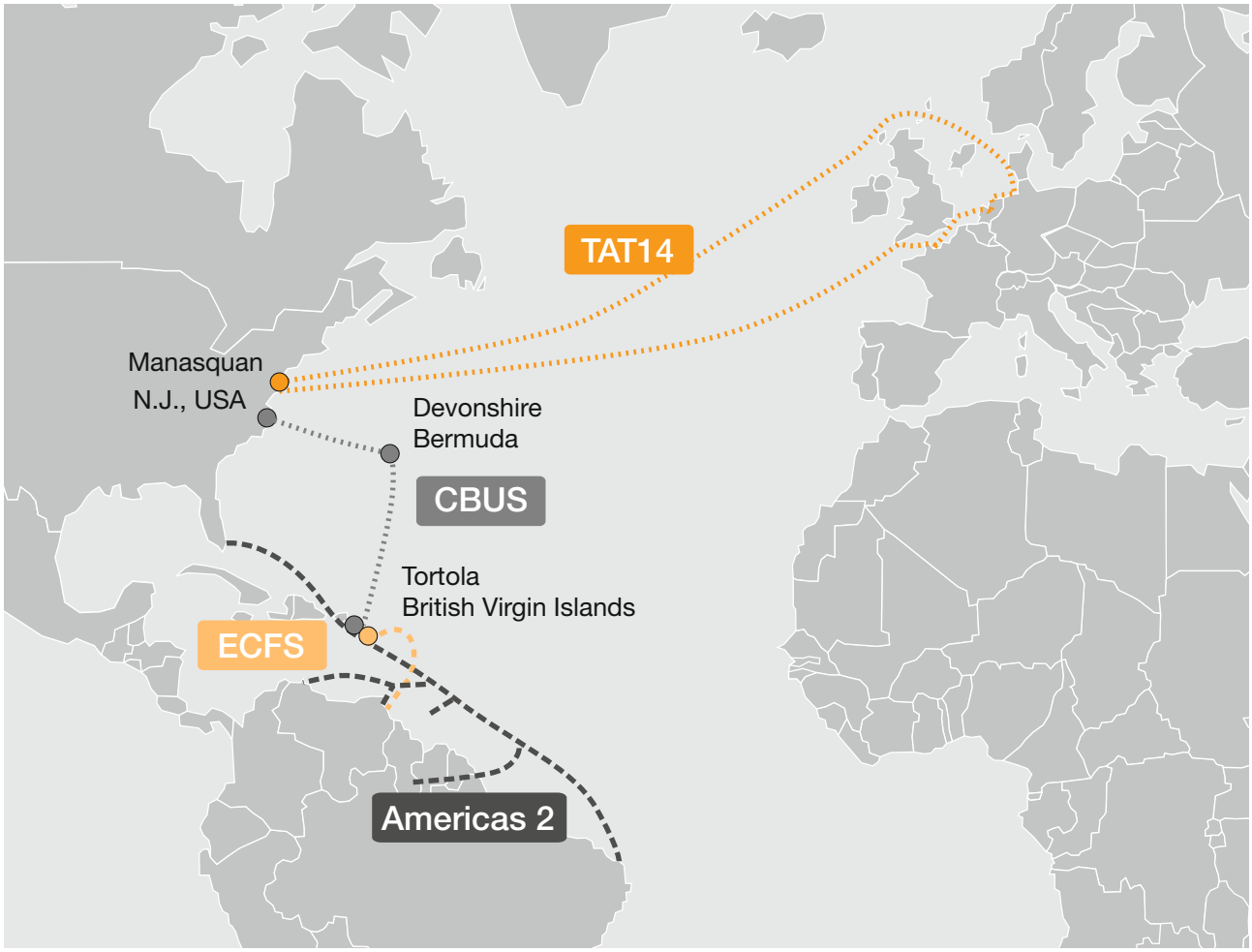
IMEWE complète ainsi les câbles Sea-Me-We3 et Sea-Me-We4 qui transportent actuellement le trafic de France Télécom-Orange vers l'Inde et l'Asie. Sea-Me-We4 double IMEWE sur le trajet entre la France et l'Inde, mais contourne ensuite le sous-continent indien pour relier Singapour. La capacité du câble Sea-Me-We4 a considérablement augmentée grâce au passage à 40 Gbit/s réalisé en 2012.

Enfin, le cable Sea-Me-We3, de capacité moindre car plus ancien sur cet axe, offre une très grande connectivité et permet un acheminement direct de trafic vers 35 pays d'Europe du Nord ainsi qu'au Japon et en Australie.

Océan Atlantique

France Télécom-Orange est également actif dans la zone Caraïbes, où il dispose de capacités sur 3 câbles majeurs de la région : Americas-II, ECFS et CBUS. Afin d'accompagner l'essor du haut débit dans les départements d'outre-mer, le Groupe a décidé fin 2012 de participer à des augmentations de capacité sur les câbles Americas-II et CBUS, pour une livraison courant 2013.

Enfin, la poursuite d'une croissance forte du trafic internet entre l'Europe et les Etats-Unis conduit le Groupe à investir régulièrement pour augmenter ses capacités sur le câble transatlantique TAT-14, et à acquérir des droits d'usage croissants sur d'autres câbles transatlantiques. La livraison de capacités additionnelles sur le TAT14, grâce au passage à 40 Gbit/s, a commencé en 2012 et les dernières tranches seront mises à disposition de France Télécom-Orange début 2013. La capacité totale du Groupe sur l'axe Europe – Amérique du Nord atteindra alors près de 600 Gbit/s.



Le réseau longue distance étendue France (Weldon)

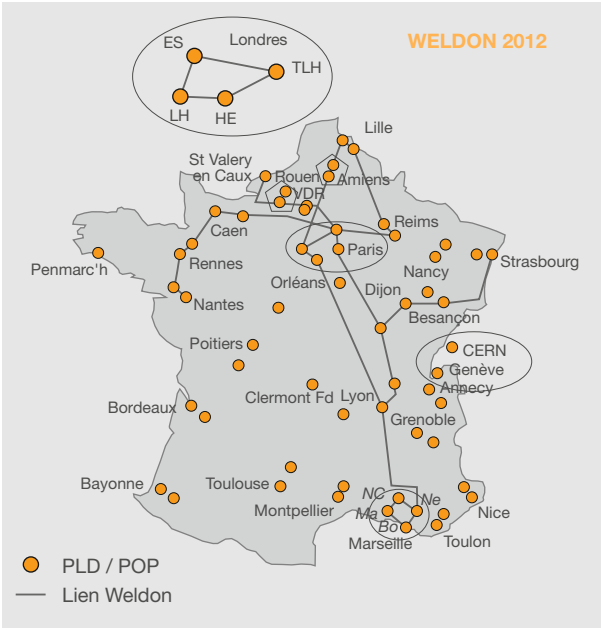
Le réseau WELDON (WidE Long distance Domestic Optical Network) à vocation à renouveler dans sa totalité le réseau longue distance existant, tout en étendant le périmètre de celui-ci à la desserte de Francfort et Londres, aux stations de câbles sous-marins, voire à d'autres relations limitrophes de la France selon les besoins à venir.

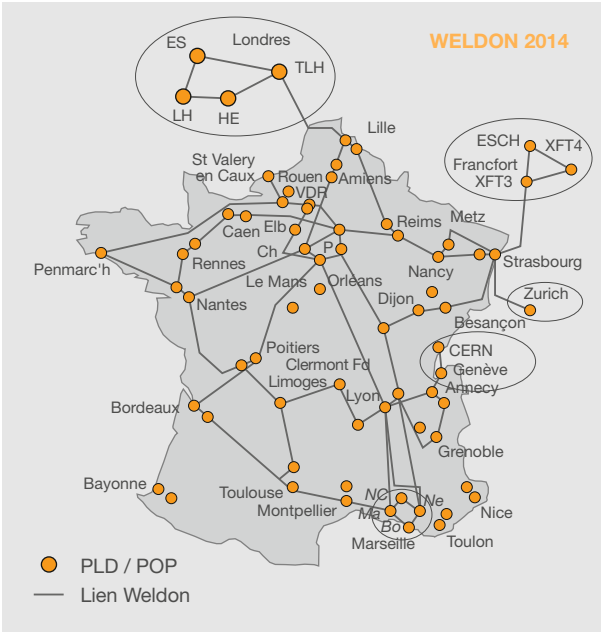
Ce réseau maillé à partir de liens WDM est conçu sur la base d'un cœur de réseau sur lequel viendront s'interconnecter des extensions périphériques ou des liens de maillage transverses. Le déploiement cœur de réseau est planifié sur la période 2012/2014.

Bénéficiant des dernières évolutions de la technologie du WDM, ce réseau offre une connectivité et un transport à un débit minimum de 100 Gbit/s et par longueur d'onde, avec une portée améliorée permettant de couvrir jusqu'à 1 600 kilomètres grâce à la technologie dite *cohérente*, hautement résistante à la dispersion modale de polarisation (PMD).

La première liaison a été mise en exploitation entre Paris (Aubervilliers) et Nantes (via Rennes) en avril 2012.

› WELDON : ÉTAT DE DÉPLOIEMENT DU RÉSEAU EN 2012 ET PERSPECTIVES DE DÉPLOIEMENT EN 2014





Le réseau dorsal européen (EBN)

Le réseau dorsal européen EBN (*European Backbone Network*) est un réseau de transmission haut débit reliant les plus grandes villes d'Europe entre elles (27 villes hors de France à fin 2011), et interconnectant les réseaux des filiales et des partenaires de France Télécom-Orange. Chaque artère de l'EBN offre, grâce au multiplexage en longueur d'ondes (*Wavelength Division Multiplexing* ou WDM), une capacité multiple des débits unitaires de 2,5 ou 10 Gbit/s. L'EBN offre des connexions de 45 Mbit/s à 10 Gbit/s avec une disponibilité de 99,95 %, bénéficiant d'une gestion centralisée du réseau et un service d'aide aux clients disponible 24 heures/24.

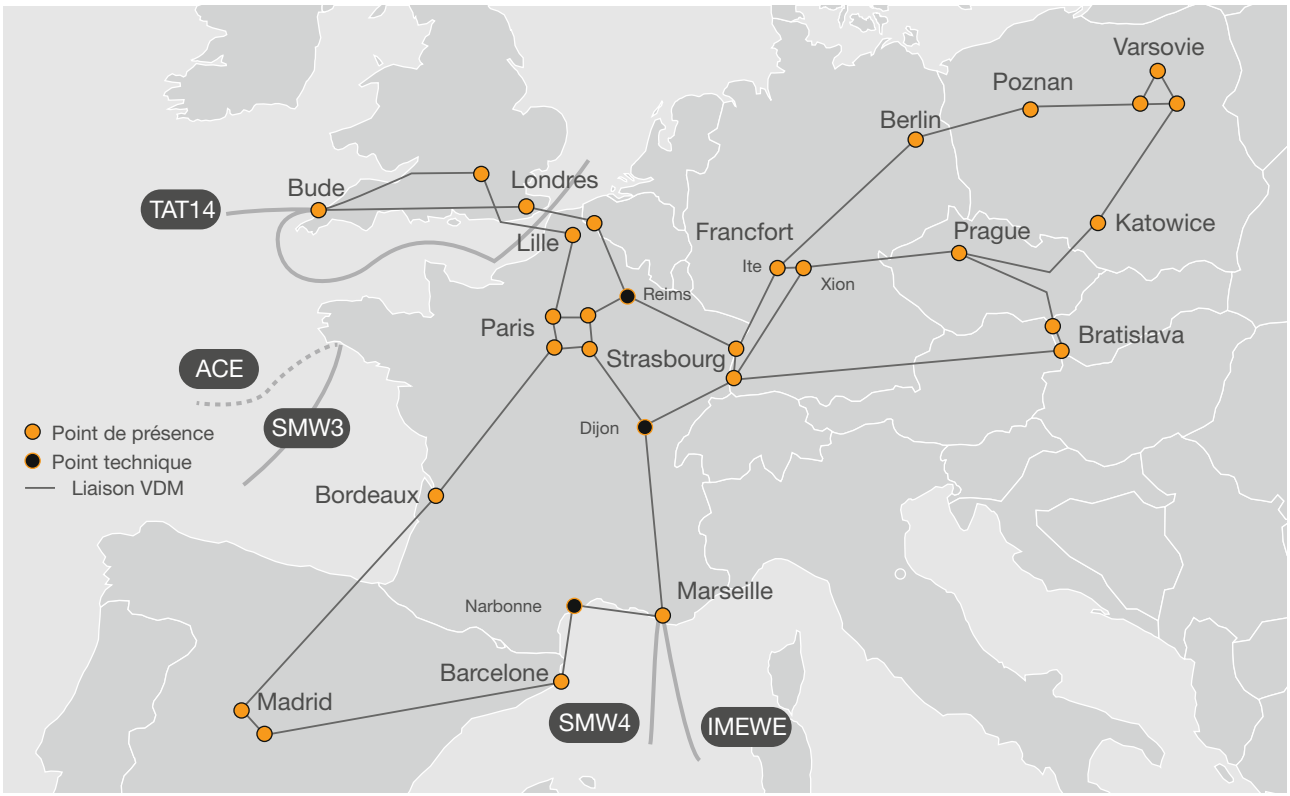
Le Réseau express européen (REE)

Le Réseau express européen relie 27 points de présence dans 16 des plus grandes villes européennes à fin 2011, dont cinq en France, en s'interconnectant avec les réseaux de filiales et partenaires de France Télécom-Orange.

Le REE a vocation à renouveler le réseau EBN sur ses axes les plus dynamiques (caractérisés par des débits particulièrement élevés, une croissance importante du trafic et de fortes contraintes de réactivité). Il est conçu pour acheminer des débits allant jusqu'à 40 Gbit/s voire 100 Gbit/s par longueur d'onde, avec une capacité par artère pouvant être portée à plusieurs Tbit/s. Ce réseau est totalement transparent : il permet le transport de bout en bout et la gestion directe des longueurs d'onde. Avec l'arrivée de transpondeurs en modulation cohérente, le réseau est beaucoup plus robuste au phénomène de dispersion modale de polarisation (PMD), permettant un minimum de régénération électrique tous les 1 200 kilomètres à 100 Gbit/s.

La première liaison à 100 Gbit/s par longueur d'onde a été mise en service le 25 novembre 2011 sur l'axe Paris-Londres.

› LE RESEAU EXPRESS EUROPEEN



Le réseau dorsal nord-américain

France Télécom-Orange dispose aux Etats-Unis d'un "réseau arrière" interconnecté avec le câble transatlantique TAT-14 pour assurer le transport de son trafic internet et satisfaire les demandes de ses clients opérateurs et entreprises. Pour assurer cette fonction et desservir les points de présence *Open Transit internet* (OTI) aux Etats-Unis, France Télécom-Orange achète les capacités de transmission à différents opérateurs. En outre, un anneau WDM et SDH relie les stations de câbles sous-marins de Tuckerton et Manasquan et les points de présence OTI de New York et Ashburn.

Le réseau dorsal asiatique

France Télécom-Orange relie les stations de câbles sous-marins situées à Singapour, entre elles et à son propre réseau, et dispose ainsi d'un point d'accès majeur dans la région asiatique.

Les satellites

France Télécom-Orange utilise les communications par satellite pour assurer plusieurs services :

- le raccordement au réseau général des départements d'outre-mer pour des besoins de raccordement principal (St Pierre et Miquelon) ou en back up (Mayotte), en complément des câbles sous marins ;
- des liaisons IP ou voix vers les autres opérateurs. Ces liaisons transportent du trafic IP et voix vers les opérateurs internationaux et les filiales de France Télécom-Orange de la région AMEA, comme Orange Niger ou Orange Cameroun. Ces liens peuvent également supporter des besoins domestiques (GSM backhaul) ;
- des services VSAT (*Very Small Aperture Terminal*) pour les clients entreprises terrestres ou maritimes d'Orange Business Services. Dans ce cas, un service IP, permettant de transporter data, voix, vidéo, est proposé, en connectant via un réseau satellitaire les sites éloignés des clients entreprises sur lesquels il n'y a généralement pas ou peu d'infrastructure (essentiellement en Afrique, mais également sur les mers et les océans) et en concentrant leur trafic IP sur des sites centraux appelés *hubs*. Il peut s'agir de liaisons principales ou de sécurisation. Plus de 2 000 sites clients étaient en fonctionnement à fin 2012.

Ces services sont accessibles via des "stations terriennes" (ou téléports) que France Télécom-Orange exploite en France (Bercenay-en-Othe). Le Groupe utilise aussi les services d'autres téléports en Europe, Etats-Unis et Asie-Pacifique pour accroître sa couverture géographique.

Pour assurer ces services, France Télécom-Orange utilise de la capacité spatiale louée à des opérateurs satellitaires (Eutelsat, Intelsat, SES, Arabsat, Spacecom). En effet, le dernier satellite que possédait le Groupe, Télécom 2D, a cessé d'opérer en novembre 2012.

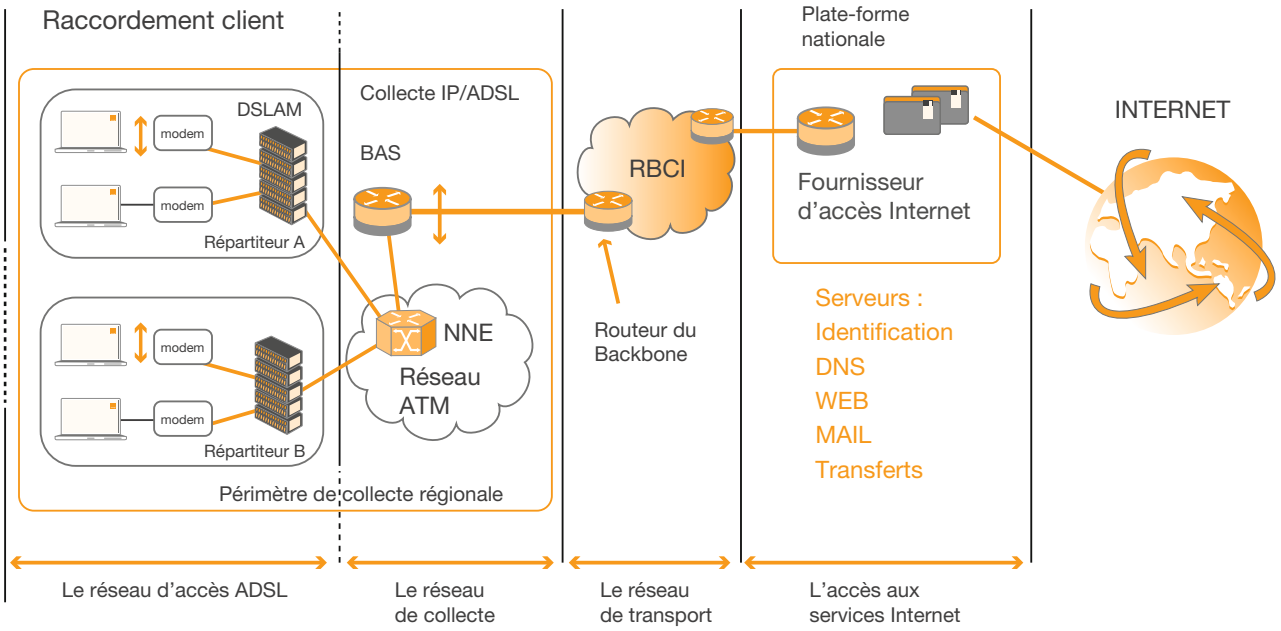
8.1.6 Les réseaux de transport IP

Les Réseaux de transport IP domestiques

Dans chaque pays, France Télécom-Orange exploite un *backbone* IP domestique assurant le transport des trafics de toutes natures (voix, internet, TV, VOD), issus de/à destination d'un nombre croissant de clients fixes et mobiles, résidentiels et entreprises. La technologie "Routeur Térabit" a été introduite depuis quelques années pour faire face à cette croissance. Le plus gros *backbone* IP domestique est celui de la France, dénommé "RBCI" (Réseau *Backbone* de Collecte IP).

Dans les pays où France Télécom-Orange avait précédemment déployé des réseaux de transport utilisant des technologies SDH/PDH ou ATM, le transport des services en cœur et en collecte migre progressivement vers un transport en technologie Ethernet.

› ARCHITECTURE DU RESEAU IP FRANÇAIS

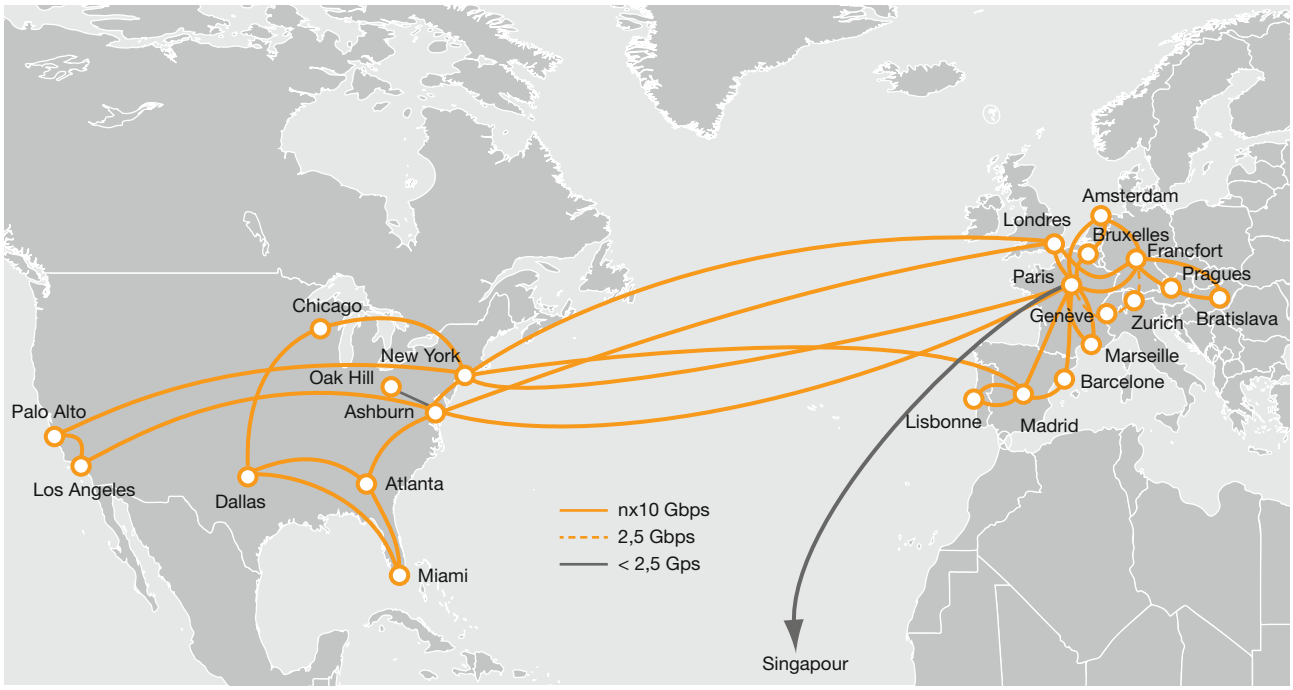


Le réseau IP international

Le réseau IP international de France Télécom-Orange baptisé *Open Transit Internet* (OTI) a pour objectif de fournir la connexité internet mondiale aux divers réseaux IP domestiques des filiales du Groupe ainsi qu'à des clients opérateurs, fournisseurs d'accès internet (ISP) et fournisseurs de contenus. Il est construit sur la base des toutes dernières technologies de transmission et de commutation IP et permet en particulier d'utiliser dans tous ses points de présence la nouvelle version du protocole internet IPv6 conjointement avec le précédent protocole IPv4 (système *dual stack*).

Au 31 décembre 2012, l'OTI reliait 23 villes entre elles (13 en Europe, 2 en Asie, 8 en Amérique du Nord), par des liens à haut débit de 155 Mbit/s à 10 Gbit/s, et écoulait plusieurs centaines de Gbit/s de trafic à l'heure de pointe (le Térabit de trafic ayant été atteint courant 2011).

› RESEAU OTI



8.1.7 Réseaux supports de service et couche de commande de réseau

Réseaux Téléphoniques Commutés

France Télécom-Orange dispose dans les pays où il est opérateur fixe historique, de réseaux téléphoniques commutés permettant d'offrir les services classiques d'acheminement de la voix, du RNIS et des services à valeur ajoutée. Ces réseaux permettent aussi l'accès aux services du Réseau Intelligent (Numéros Verts, Audiotel), ainsi que l'accès internet bas débit.

En raison de la migration des clients vers les nouveaux services de voix offerts sur les accès haut débit en ADSL ou FTTH, ces réseaux voient leur charge diminuer et font l'objet d'une constante optimisation pour en diminuer les coûts.

Réseau mobile

France Télécom-Orange a déployé des réseaux de commande mobile dans les pays où il offre des services mobiles, à la fois pour la commande des services voix, services de données et des services SMS/MMS. Ces réseaux de commande mobile évoluent vers des architectures et des protocoles IP.

Ces réseaux de commande sont principalement composés (voir le schéma *Architecture des réseaux mobiles* à la section 8.1.3) :

- des MSC (*Mobile Switching Centre*) ou commutateurs de voix pour mobile ;
- des HLR/HSS (*Home Location Register / Home Subsriber Server*) ou bases de données de localisation des clients ;
- des SGSN/MME (*Serving GPRS Support Node / Mobility Manager Entity*), SGW (*Serving Gateway*) et GGSN/PGW (*Gateway GPRS Support Node / PDN Gateway*), ou équipements de routage des données paquet ;
- des équipements de réseau intelligent, par exemple pour la gestion des abonnés prépayés.

Le réseau voix international

Réseau voix

France Télécom-Orange dispose pour gérer le trafic départ et arrivée des marchés fixe et mobile grand public, entreprises et opérateurs, en France, de trois nœuds de commutation internationaux (CTI 4G). De plus, France Télécom-Orange a choisi de centraliser le transport du trafic international de ses filiales via ses trois commutateurs situés en France afin d'optimiser les coûts de terminaison. Au total, à fin 2012, ces commutateurs sont reliés par plus de 320 000 circuits internationaux (à 64 kbits/s) à plus de 400 opérateurs en accès direct répartis dans plus de 140 pays. Les fonctionnalités de ces commutateurs ont été enrichies afin de pouvoir traiter indifféremment du trafic voix en *Time division multiplexing* (TDM) ou en Voix sur IP (VoIP). Fin 2012, plus de 17 % du trafic voix international de France Télécom-Orange était assuré en VoIP et cette proportion devrait dépasser les 50 % en 2015.

En dehors de la France, France Télécom-Orange dispose aux Etats-Unis de deux équipements de contrôle des appels (*softswitchs*), à New York et Miami, permettant de traiter les spécificités d'accès des clients de la zone Amérique pour les appels de voix TDM ou VoIP. Enfin, une passerelle media (*Media gateway*) située à Hong Kong contrôlée par les centres de transit situés en France permet le raccordement des opérateurs de la zone Asie en mode TDM ou VoIP.

Réseau de signalisation

La signalisation sémaphore code 7 du réseau international est assurée par deux points de *Transfert Sémaphore* (PTS) qui supportent la signalisation associée au trafic voix ainsi qu'au *roaming* et SMS des opérateurs mobiles clients de France Télécom-Orange, ainsi que de la plupart de ses filiales mobiles afin d'en optimiser les coûts.

Un nombre croissant de liens desservant les plus gros clients *roaming* et SMS est supporté par une signalisation de type Sigtran (signalisation sur IP) permettant une bande passante élargie pour ce type de trafic. L'introduction d'une plate-forme *Number Portability Hub* permet depuis 2011 de distinguer les numéros appelés "portés" (*i.e.* pour lesquels le titulaire de la ligne a choisi de conserver son numéro de ligne à l'occasion d'un changement d'opérateur) pour mieux maîtriser les charges de terminaison d'appel qui peuvent être très différentes d'un opérateur à l'autre.

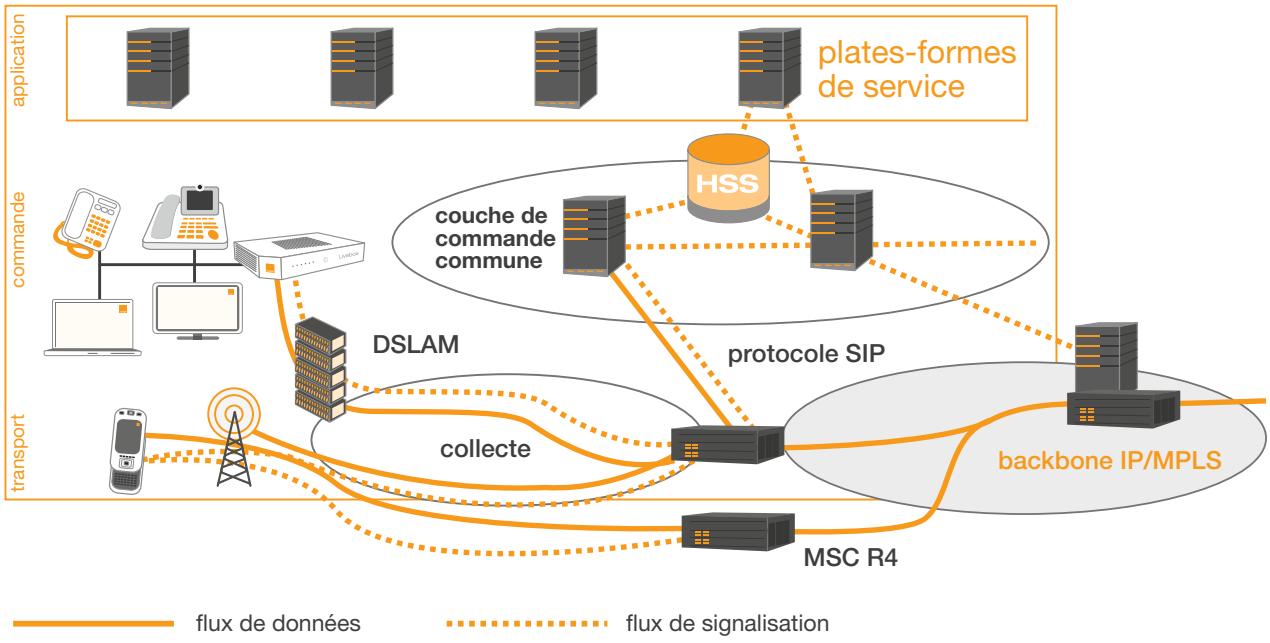
Plusieurs plateformes centralisées ont été déployées sur les points de transfert internationaux pour fournir des services aux opérateurs mobiles, tels que le *SMS Control* qui permet d'éviter les fraudes sur les SMS internationaux.

L'architecture IMS (IP Multimedia Subsystem)

En 2012 France Télécom-Orange a continué de déployer l'architecture IMS (*IP Multimedia Subsystem*) qui permet de mutualiser les fonctions de commande fondamentales et communes à tout type de service de télécommunications, tandis que les spécificités liées aux applications sont regroupées dans une infrastructure de serveurs d'applications (*Application Servers*). Dès 2010, Orange Business Services avait lancé une offre de convergence pour les PME entre voix IP fixe et mobile basée sur une architecture IMS.

Au sein de cette architecture, l'interopérabilité est assurée aussi bien entre équipements du réseau qu'entre terminaux et réseaux, ou entre opérateurs. De plus, l'itinérance des utilisateurs, comme en GSM, est complètement prise en charge. L'IMS utilise essentiellement pour remplir ces fonctions le protocole SIP (*Session Initiation Protocol*). Ce protocole est introduit progressivement depuis 2007 sur le réseau fixe en Belgique, Espagne, France, Pologne et Roumanie.

› ARCHITECTURE IMS



8.1.8 Les Réseaux dédiés aux services aux entreprises

Les réseaux Frame Relay/ATM

En France, le réseau Frame Relay/ATM constitue à la fois un réseau d'accès aux services dédiés aux entreprises (notamment via les offres de collecte TDSL) et un réseau *backbone* de transport pour les services de niveau 3 (X.25 et IP). Il est déployé sur environ 150 points de présence en France métropolitaine, dans les cinq départements d'outre-mer ainsi que dans deux territoires d'outre-mer (Nouvelle-Calédonie et Polynésie française).

Ce réseau est interconnecté avec le réseau AGN (*ATM Global Network*) par deux passerelles ATM situées à Paris, ce qui permet d'offrir des services Frame Relay et ATM au niveau mondial.

L'activité du réseau FR/ATM est en décroissance, la montée en débit des entreprises étant désormais satisfaite par les services IP/MPLS disponibles sur le "Réseau d'Accès des Entreprises à l'IP" (RAEI).

Hors de France, le réseau AGN couvre un millier de points de présence dans près de 200 pays. Il permet d'offrir des services de type X.25, Frame Relay ou ATM mais est aujourd'hui surtout utilisé comme réseau d'accès au réseau de services IP en raison de sa grande capillarité mondiale. Il remplit également une fonction de réseau de transport pour le réseau IP mais diminue à mesure que le réseau IP lui-même se développe.

Le réseau AGN est remplacé progressivement par le réseau IP Global Network (IGN), décrit ci-dessous, au fur et à mesure de l'extension de sa couverture géographique.

Le Réseau d'Accès des Entreprises à l'IP (internet et IP VPN) en France (RAEI)

Le RAEI a pour mission principale de raccorder les sites des entreprises en France pour assurer à la fois leurs échanges internes de données (sur réseau privé virtuel ou VPN) et leur connexion à internet. Il permet également de transporter la Voix sur IP des entreprises.

Il est composé d'une infrastructure cœur d'une soixantaine de routeurs de transit appelés "P_Pass" interconnectés par des liens à 10 Gbits/s. Ce réseau *backbone* P_Pass assure également l'interconnexion avec le RBCI pour le trafic internet et le trafic de collecte des entreprises en provenance des NAS et des BAS.

Par ailleurs, une couronne d'environ 500 routeurs PE (*Provider Edge*) raccorde les accès des entreprises sur des technologies de type xdsl, Ethernet ou Frame Relay et ATM, pour des débits de 75 kbits/s à 30 Mbit/s en offre standard. Une nouvelle génération de routeurs PE, le HSPE (*High Speed PE*) permet désormais d'offrir des accès de l'ordre du Gbits/s (ou davantage, en offre sur mesure) dans les principales villes.

Le RAEI permet également de raccorder des plates-formes de services pour les entreprises à des débits de l'ordre du Gbit/s (infrastructure – service Edge).

Ce réseau est interconnecté au réseau IP international (*IP Global Network*) par l'intermédiaire de trois passerelles (situées à Paris et à Londres) pour la connexion des clients entreprises internationaux.

Le Réseau MPLS/IP VPN à l'international (IP Global Network IGN et réseau d'accès AGN)

Comme le réseau IP en France (RAEI), ce réseau est destiné à la fourniture de services de réseau privé virtuel (VPN), internet et Voix sur IP. Le réseau comprend 1 100 points de présence (incluant les réseaux MPLS partenaires) répartis sur 730 villes dans 192 pays.

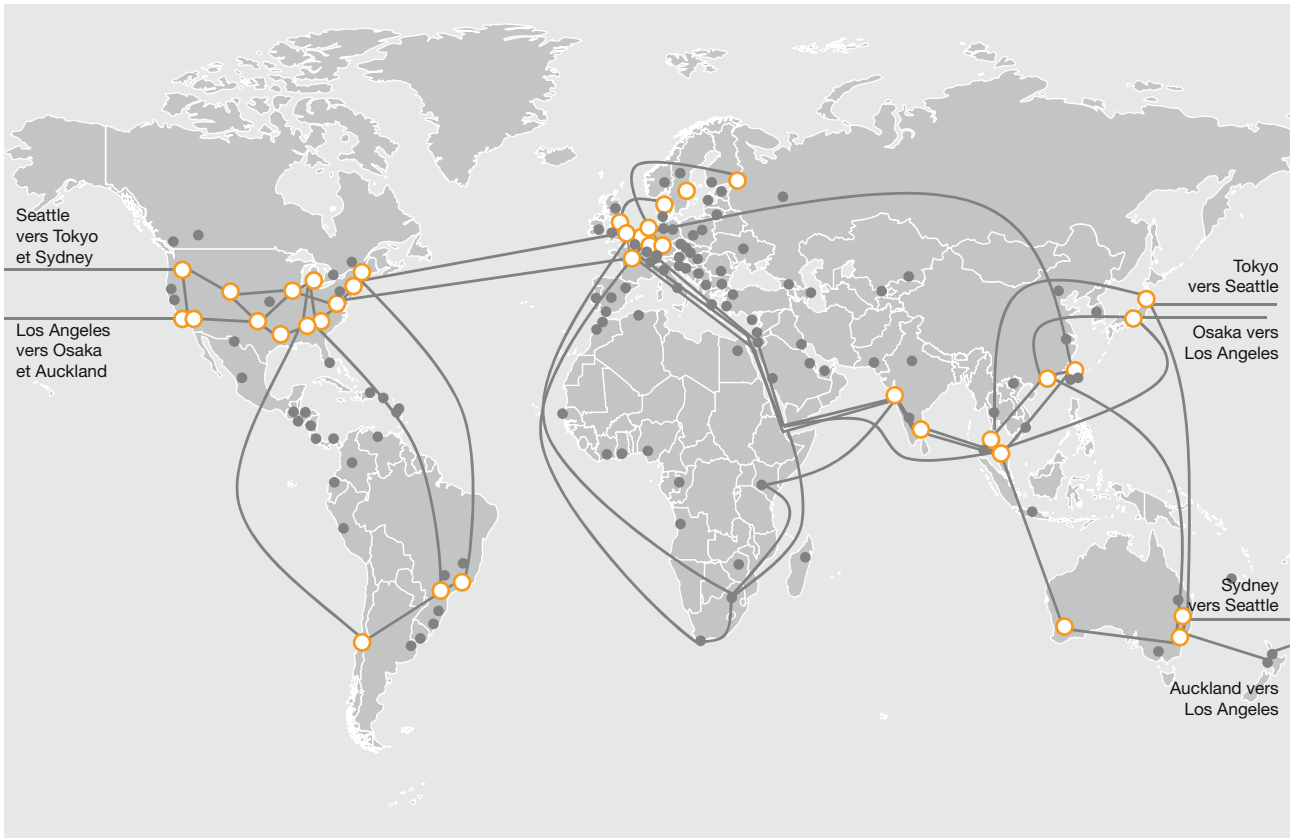
Le réseau est constitué de plusieurs dizaines de routeurs cœur de réseau (routeurs P et assimilés) et de plusieurs centaines de routeurs d'accès (routeurs PE) constituant des plates-formes multiservices (Ethernet, DSL, FR/ATM). Les services sont offerts soit directement sur les routeurs d'accès, soit via le réseau d'accès Frame Relay/ATM (AGN), soit via des réseaux partenaires au travers d'accords NNI (Network to Network Interface).

Un programme d'extension de capillarité et de couverture géographique du réseau IGN (IGN+) a été lancé en octobre 2012 afin de pouvoir offrir partout à terme des services IP natifs et ainsi s'affranchir de la couche d'agrégation que constitue le réseau AGN.

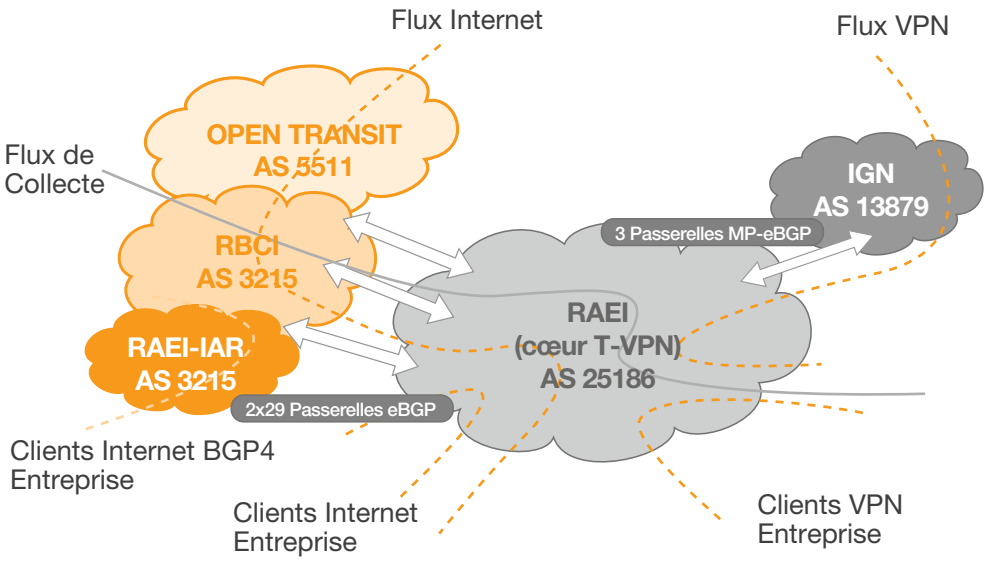
Le Réseau Ethernet international (*Ethernet Global Network*, ou EGN)

Le réseau EGN (*Ethernet Global Network*) mis en service en 2009 dispose de 25 points de présence répartis dans 14 pays en Europe, Asie et Amérique. EGN s'appuie sur le réseau haut débit de France Télécom-Orange (à 10 Gbits/s) et offre des services en point à point (*E-line* service) et multipoint à multipoint (*VPLS-based services*) avec un accès client jusqu'à 1 Gbit/s effectif.

LE RESEAU GLOBAL IP VPN/MPLS POUR LES ENTREPRISES



ARTICULATION DES DIFFERENTS RESEAUX IP : RBCI, RAEI, OTI, IGN



Le réseau voix entreprises international (NEO)

NEO est un réseau de fourniture de services voix pour les entreprises internationales. Reposant sur le réseau IP MPLS international (IGN), ce réseau voix Entreprise comporte 45 points de présence dans une trentaine de pays, et s'interconnecte à une cinquantaine d'opérateurs dans le monde. Il permet de collecter et de terminer des appels avec ces opérateurs, pour des clients connectés au réseau de Orange Business Services en IP (H323 ou SIP) ou en TDM.

8.1.9 Les plates-formes de services

Les plates-formes de service sont les serveurs situés à la frontière des réseaux de télécommunications et du système d'information (voir le schéma de la section 8.1.4) qui permettent de réaliser les différents services offerts par France Télécom-Orange.

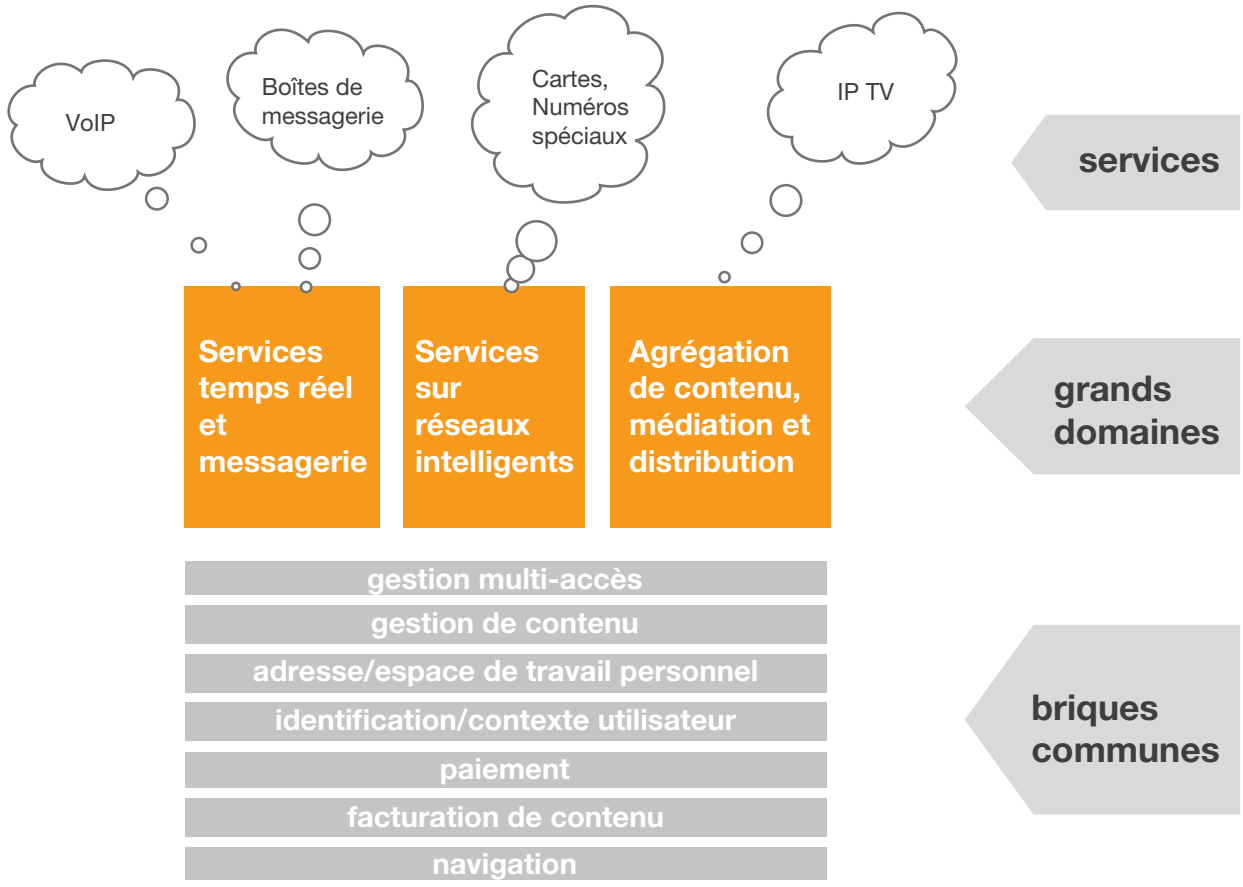
Les plates-formes de Service peuvent être classées en trois grands domaines :

- les plates-formes de services temps réel et messagerie. Elles offrent, par exemple, la Voix sur IP, dans des conditions économiques plus avantageuses que le réseau téléphonique commuté classique. Les plus récentes vont pouvoir tirer avantage du réseau IMS (voir la section 8.1.7.) au fur et à mesure qu'il sera déployé ;
- les plates-formes "Réseau Intelligent", qui sont apparues dans les années 1990, et qui assurent des fonctions telles que le transfert d'appel, la portabilité du numéro, le Réseau Privé Virtuel, la gestion des abonnés mobiles prépayés ;
- les plates-formes d'agrégation de contenu, médiation et distribution, qui sont apparues au début des années 2000 avec le développement du web et du haut débit : elles offrent l'accès aux portails internet, à l'image TV et à la Vidéo à la demande (VOD).

Les plates-formes de service utilisent des briques communes, permettant de gagner en coûts et délais de réalisation de nouveaux services, et garantissant une expérience client commune et simple, pour des services convergents.

L'articulation de ces briques communes avec les plates-formes de services et le système d'Information fait l'objet du Programme SOA (*Service Oriented Architecture*), à l'échelle du Groupe.

› PLATES-FORMES DE SERVICES



8.1.10 Exploitation des réseaux

France Télécom-Orange optimise l'exploitation de ses réseaux et plates-formes de service en standardisant les organisations et les processus, en mutualisant certaines activités à l'intérieur du Groupe, et en sous-traitant certains domaines.

Une organisation standardisée

Dans chaque pays a été mis en place un SMC (*Service Management Centre*) en charge de la qualité des services de bout en bout. Le SMC soutient les centres d'appels clients en cas de défaut signalé par un client.

Le SMC fait appel selon la nature du défaut à un TMC (*Technical Management Centre*) ou aux équipes d'intervention qui se rendent sur place.

Chaque TMC est responsable du bon fonctionnement d'un type d'équipement donné. Les TMC peuvent être mutualisés entre plusieurs pays et font appel si nécessaire à des Centres d'expertise travaillant par type d'équipement et constructeur, en soutien à l'ensemble des filiales du Groupe. Les équipes d'intervention réalisent les opérations sur sites sous le contrôle des TMC, ou sous le contrôle des centres d'appels clients dans le cas d'intervention sur la boucle locale ou chez le client.

Mutualisation

La mutualisation à l'intérieur du Groupe des fonctions d'exploitation relatives au cœur des réseaux et aux plates-formes de service est un facteur clé de la performance opérationnelle et économique.

Différentes activités sont d'ores et déjà mutualisées au sein du Groupe :

- les Centres d'expertise du Groupe mentionnés précédemment ;
- l'exploitation des plates-formes de service partagées entre plusieurs entités, réalisée depuis fin 2008 par l'entité SSPO (*Shared Service Platform Operations* ou Exploitation des plates-formes de service mutualisées).

La mutualisation permet de réaliser des gains d'échelle sur les effectifs d'experts concernés et en même temps permet d'accroître leurs compétences du fait de la variété des situations traitées.

Sous-traitance de l'exploitation

France Télécom-Orange considère que les activités de déploiement du réseau d'accès et de maintenance de 1er niveau, ainsi que certaines opérations à distance, peuvent être sous-traitées, sans que cela nuise à la qualité de ses offres.

France Télécom-Orange s'attache en revanche à conserver :

- les activités de conception ;
- la gestion du service de bout-en-bout ;
- la gestion du cœur des réseaux et des plates-formes de service qui permettent d'offrir des services différenciés avec une maîtrise de leur qualité, et qui ont vocation à être mutualisées à l'intérieur du Groupe.

France Télécom-Orange a réalisé la sous-traitance des activités de construction et d'exploitation de différents réseaux d'accès mobiles ou fixes. Les choix relatifs à cette sous-traitance sont opérés pays par pays en fonction du contexte local, tout en reposant sur une méthode et des principes communs.

Les gains réalisés peuvent atteindre 25 % des investissements et des charges d'exploitation sur cinq ans selon les pays.

Pour ce qui concerne la qualité de service, France Télécom-Orange contractualise les niveaux de qualité ("SLA" ou *Service Level Agreement*) avec le sous-traitant, et les suit en permanence au moyen d'un ensemble d'indicateurs. Des pénalités sont introduites en cas d'écart entre les valeurs réalisées et les valeurs cibles.

8.2 IMMOBILIER

Au 31 décembre 2012, les actifs immobiliers de France Télécom sont inscrits à son bilan pour une valeur nette comptable de 3,1 milliards d'euros contre 3,1 milliards d'euros en 2011.

Ces immeubles sont utilisés pour abriter des installations de télécommunications, des centres de recherche, des centres de service client, et des locaux à usage commercial ou de bureaux.

En France, la Direction de l'immobilier Groupe gère l'ensemble du parc immobilier. Elle poursuit une politique d'optimisation de l'occupation des surfaces en s'adaptant constamment à l'évolution des besoins exprimés par les différentes entités et les différents métiers du Groupe. Elle contribue également au déploiement des nouvelles boutiques du réseau de distribution, notamment pour les très grandes boutiques. Elle répond enfin aux besoins liés à l'évolution du réseau de télécommunications en mettant à disposition les sites nécessaires au déploiement des nouvelles technologies.

Par ailleurs, elle contribue à l'amélioration de l'environnement de travail pour les salariés, conformément aux objectifs correspondants du projet Conquête 2015, ainsi qu'aux objectifs de développement durable du Groupe par l'amélioration de la qualité environnementale du parc d'immeubles gérés.

A la fin 2012, les surfaces occupées sur 25 585 sites (dont 235 ont une surface supérieure à 5 000 m^2) représentaient 5,8 millions de m^2, dont 2,3 millions en location et 3,5 millions en pleine propriété, confirmant la tendance à la baisse très légère de la taille du parc immobilier.

Ces surfaces se composent de centres techniques majoritairement détenus en propriété (2,6 millions de m^2 dont 2,1 millions en propriété), de bureaux majoritairement en location (2,3 millions de m^2 dont 1,4 million en location), et de boutiques.

En Pologne, la surface des propriétés construites d'Orange Pologne à fin 2012 représente 2 millions de m^2. La surface des terrains bâtis et nus représente 13,5 millions de m^2.

Au Royaume-Uni et en Espagne, les surfaces sont majoritairement louées :

- à fin 2012, les surfaces occupées en Espagne représentaient un peu moins de 148 000 m^2 ;
- au Royaume-Uni, il est à noter un changement significatif sur le périmètre Orange UK à mi-année 2010, lié à la création d'une joint-venture entre France Télécom-Orange et Deutsche Telekom. Les surfaces détenues à l'origine par Orange UK ne sont donc désormais plus incluses dans le périmètre du groupe France Télécom-Orange.

9 examen de la situation financière et du résultat

9.1 EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIERE ET DU RESULTAT DU GROUPE 162

9.1.1 Vue d'ensemble 162
9.1.2 Analyse du compte de résultat et des investissements du Groupe 171
9.1.3 Analyse par secteur opérationnel 189
9.1.4 Trésorerie, capitaux propres et endettement financier 218
9.1.5 Informations complémentaires 226

9.2 EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIERE ET DU RESULTAT DE LA SOCIETE FRANCE TELECOM S.A. (NORMES FRANÇAISES) 242

9.2.1 Description et principales évolutions de l'activité 242
9.2.2 Formation du résultat 242
9.2.3 Bilan 246
9.2.4 Prises de participation 247
9.2.5 Résultats de la Société au cours des derniers exercices 248

9.1 EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIERE ET DU RESULTAT DU GROUPE

Cette section contient des informations prospectives concernant France Télécom-Orange. Par nature, l'atteinte de ces objectifs est soumise à de nombreux risques et incertitudes susceptibles d'entraîner des différences entre les objectifs énoncés et les réalisations effectives. Les risques les plus importants sont exposés dans le chapitre 4. *Facteurs de risque* du document de référence 2012. Voir aussi les informations sous le titre *Informations prospectives* au début du document de référence 2012.

Les commentaires suivants sont établis sur la base des comptes consolidés en normes IFRS (*International Financial Reporting Standards*, voir notes 1 et 18 de l'annexe aux comptes consolidés).

Les secteurs opérationnels sont décrits dans la section 9.1.3 *Analyse par secteur opérationnel*. Les données relatives aux secteurs opérationnels qui sont présentées dans les sections suivantes s'entendent, sauf mention contraire, avant élimination des opérations inter-secteurs opérationnels.

Les variations ci-après sont calculées sur la base des données en milliers d'euros bien qu'affichées en millions d'euros.

Le passage des données historiques aux données à base comparable (voir annexe *Glossaire financier*) pour les exercices 2010 et 2011 est décrit dans la section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

9.1.1 Vue d'ensemble

L'EBITDA présenté, l'EBITDA retraité et les CAPEX sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de ces agrégats et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange les utilise, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

9.1.1.1 Données financières et effectifs

› DONNEES OPERATIONNELLES

						Exercices clos le 31 décembre
(en millions d'euros)	2012	2011 données à base comparable [1]	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable [1]	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
Chiffre d'affaires	**43 515**	**44 703**	**45 277**	**(2,7) %**	**(3,9) %**	**45 503**
EBITDA présenté [2]	**12 495**	**14 730**	**15 129**	**(15,2) %**	**(17,4) %**	**14 337**
EBITDA présenté / Chiffre d'affaires	*28,7 %*	*33,0 %*	*33,4 %*			*31,5 %*
Résultat d'exploitation	**4 063**	**6 999**	**7 948**	**(41,9) %**	**(48,9) %**	**7 562**
Résultat d'exploitation / Chiffre d'affaires	*9,3 %*	*15,7 %*	*17,6 %*			*16,6 %*
CAPEX [2] [3]	**5 818**	**5 720**	**5 770**	**1,7 %**	**0,8 %**	**5 522**
CAPEX / Chiffre d'affaires	*13,4 %*	*12,8 %*	*12,7 %*			*12,1 %*
Licences de télécommunication [3]	945	941	941	0,4 %	0,5 %	512
Investissements financés par location-financement [3]	47	181	180	(74,1) %	(74,1) %	153
Nombre moyen d'employés (équivalent temps plein) [4]	163 545	165 001	165 533	(0,9) %	(1,2) %	161 392
Nombre d'employés (effectifs actifs fin de période) [4]	170 531	171 204	171 949	(0,4) %	(0,8) %	168 694

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) Voir section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et annexe *Glossaire financier*.
(3) Investissements corporels et incorporels des activités poursuivies (voir section 9.1.2.5. *Investissements du Groupe*).
(4) Voir annexe *Glossaire financier*.

DONNEES OPERATIONNELLES RETRAITEES

(en millions d'euros)	2012	2011 données à base comparable [1]	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable [1]	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
			Exercices clos le 31 décembre			
EBITDA retraité [2]	**13 785**	**14 879**	**15 083**	**(7,4) %**	**(8,6) %**	**15 655**
EBITDA retraité / Chiffre d'affaires	*31,7 %*	*33,3 %*	*33,3 %*			*34,4 %*
EBITDA retraité – CAPEX [2] [3]	**7 967**	**9 160**	**9 313**	**(13,0) %**	**(14,5) %**	**10 133**

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) Voir annexe *Glossaire financier*.
(3) CAPEX des activités poursuivies (voir section 9.1.2.5. *Investissements du Groupe*).

RESULTAT NET

(en millions d'euros)	2012	2011 données historiques	2010 données historiques
		Exercices clos le 31 décembre	
Résultat d'exploitation	**4 063**	**7 948**	**7 562**
Résultat financier	(1 728)	(2 033)	(2 000)
Impôt sur les sociétés	(1 231)	(2 087)	(1 755)
Résultat net des activités poursuivies	**1 104**	**3 828**	**3 807**
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession [1]	-	-	1 070
Résultat net de l'ensemble consolidé	**1 104**	**3 828**	**4 877**
Résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère	820	3 895	4 880
Résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	284	(67)	(3)

(1) Correspond aux charges et produits nets d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1er avril 2010, date de sa cession. Dont, en 2010, 960 millions d'euros de résultat de cession d'actifs (voir *Informations sectorielles des comptes consolidés* et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

ENDETTEMENT FINANCIER NET

(en millions d'euros)	2012	2011 données historiques	2010 données historiques
		Exercices clos le 31 décembre	
Endettement financier net [1]	**30 545**	**30 890** [2]	**31 840**

(1) Voir annexe *Glossaire financier* et note 10 de l'annexe aux comptes consolidés.
(2) En tenant compte pour l'exercice 2011 i) du règlement relatif à l'acquisition de la licence mobile 4G dans la bande 800 MHz en France (intervenu le 19 janvier 2012 pour 891 millions d'euros, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), et ii) du règlement relatif au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne (intervenu le 13 janvier 2012 pour 550 millions d'euros, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), l'endettement financier net s'élèverait à 32 331 millions d'euros au 31 décembre 2011.

Pour plus d'informations concernant les risques relatifs à l'endettement financier du groupe France Télécom-Orange, voir la section 4.1 *Risques opérationnels* du document de référence 2012.

9.1.1.2 Synthèse des résultats de l'exercice 2012

Le **nombre de clients** du groupe France Télécom-Orange s'élève à 230,7 millions au 31 décembre 2012, en hausse de 1,9 % par rapport au 31 décembre 2011 en données historiques. En données à base comparable, la progression du nombre de clients du Groupe ressort à 3,0 % sur un an (soit 6,8 millions de clients supplémentaires). Cette évolution reflète le développement de la téléphonie mobile, dont le nombre de clients est en hausse de 4,5 % sur un an en données à base comparable :

- en France, le nombre de clients de la téléphonie mobile est en progression de 0,4 % sur l'année ;
- en Europe (hors France), le nombre de clients de la téléphonie mobile est en croissance de 0,4 % en données à base comparable, et la technologie 4G a été lancée dans 6 pays. En Espagne, Orange est leader sur le marché de la portabilité mobile en 2012, et le nombre de clients de la téléphonie mobile avec forfaits progresse de 6,4 % tandis que le nombre de clients internet haut débit est en hausse de 10,3 % ;

- l'Afrique et le Moyen-Orient totalisent 81,6 millions de clients à la téléphonie mobile au 31 décembre 2012, soit une croissance de 9,4 % sur un an (7,0 millions de clients supplémentaires).

Le **chiffre d'affaires** s'élève à 43 515 millions d'euros en 2012, en diminution de 3,9 % en données historiques (compte tenu notamment de la cession d'Orange Suisse le 29 février 2012) et de 2,7 % en données à base comparable. Hors effet négatif de la baisse des tarifs réglementés (916 millions d'euros), le chiffre d'affaires enregistre un recul limité à 0,6 % entre 2011 et 2012, en données à base comparable. Les effets de la pression concurrentielle accrue dans les pays européens, notamment en France et en Pologne, sont partiellement compensés par la croissance soutenue des activités en Afrique et au Moyen-Orient ainsi qu'en Espagne. En données à base comparable et hors effet négatif de la baisse des tarifs réglementés, l'évolution du chiffre d'affaires du Groupe par zone géographique est la suivante :

- en France, le recul du chiffre d'affaires des services mobiles est limité à 0,9 %. Le contrat d'itinérance national signé avec le nouvel entrant, Free Mobile, compense pour partie l'effet des baisses de prix (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*). Après un premier semestre difficile, le succès des nouvelles offres segmentées Sosh, Open et Origami a permis de stabiliser la part de marché de la téléphonie mobile à 37,3 % au 31 décembre 2012 et de recouvrer une base de clients à la téléphonie mobile de plus de 27 millions de clients ;

- en Europe (hors France), le chiffre d'affaires est en croissance de 0,9 %. L'Espagne enregistre une hausse de 3,6 %, tirée par la progression du haut débit fixe et par le développement rapide de la navigation internet à partir d'un téléphone mobile ;

- en Afrique et au Moyen-Orient, la progression du chiffre d'affaires reste soutenue à 5,3 %, tirée par la Côte d'Ivoire et la Guinée.

L'EBITDA retraité (voir section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et annexe *Glossaire financier*) s'établit à 13 785 millions d'euros en 2012, contre 14 879 millions d'euros en 2011 en données à base comparable, soit une baisse de 7,4 %, qui résulte notamment i) de l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés (pour 316 millions d'euros), et ii) de l'intensification de la pression concurrentielle, notamment en France avec l'arrivée du 4ème opérateur mobile, mais aussi en Pologne, se traduisant par d'importantes baisses tarifaires et par une dynamique des offres à bas coût (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*). En France, la hausse des coûts d'interconnexion, liée au trafic voix et SMS / MMS, a toutefois été partiellement compensée par la bonne tenue des charges indirectes et des coûts commerciaux.

Entre 2011 et 2012, le ratio d'EBITDA retraité rapporté au chiffre d'affaires (31,7 % en 2012) enregistre une baisse limitée à 1,6 point, grâce à des économies sur les coûts directs (diminution des coûts commerciaux), au contrôle des charges de personnel, et à la stabilisation des autres coûts indirects avec les économies réalisées dans le cadre du programme Chrysalid (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*). En 2012, l'EBITDA retraité intègre les surcoûts salariaux en France relatifs i) aux cotisations sociales liées aux risques non communs (notamment de chômage) pour les fonctionnaires de France Télécom-Orange suite à la décision de la Commission européenne de décembre 2011, pour 122 millions d'euros (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), et ii) à la hausse du forfait social (contribution portant sur certains éléments de rémunération), pour 40 millions d'euros.

Le **résultat d'exploitation** s'établit à 4 063 millions d'euros en 2012, en recul par rapport à 2011 de 48,9 % en données historiques et de 41,9 % en données à base comparable. Cette baisse s'explique essentiellement par la baisse de l'EBITDA retraité (soit 1 298 millions d'euros en données historiques et 1 095 millions d'euros en données à base comparable) et par :

- une charge de 1 245 millions d'euros comptabilisée en 2012 au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France suite aux accords sur l'emploi des séniors signés en novembre 2009 et en décembre 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*) ;

- et l'augmentation de 1,1 milliard d'euros de la perte de valeur des écarts d'acquisition, du fait de la comptabilisation des dépréciations significatives constatées en 2012 au titre, principalement, de la Pologne, de l'Egypte, de la Roumanie, et dans une moindre mesure, de la Belgique.

Le **résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère** s'établit à 820 millions d'euros en 2012, contre 3 895 millions d'euros en 2011.

Les **CAPEX** (voir section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et annexe *Glossaire financier*) représentent 5 818 millions d'euros en 2012, en augmentation de 1,7 % par rapport à 2011 en données à base comparable, tirés par l'accélération des investissements dans le domaine du très haut débit fixe (FTTH) et mobile (4G), notamment en France. Le ratio de CAPEX rapportés au chiffre d'affaires s'établit à 13,4 % en 2012.

L'**indicateur "EBITDA retraité – CAPEX"** (voir annexe *Glossaire financier*) s'élève à 7 967 millions d'euros en 2012, conforme à l'objectif du Groupe pour l'année 2012 d'un indicateur "EBITDA retraité – CAPEX" proche de 8,0 milliards d'euros. La France a contribué positivement à cet objectif grâce à la qualité de son réseau, à ses offres commerciales et à la maîtrise de ses coûts.

L'**endettement financier net** (voir annexe *Glossaire financier)* s'établit à 30 545 millions d'euros au 31 décembre 2012. Le ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA ressort à 2,17 au 31 décembre 2012.

Le **dividende** qui sera proposé à l'Assemblée générale de France Télécom S.A. au titre de l'exercice 2012 s'élèvera à 0,78 euro par action, dont le solde (0,20 euro par action) sera mis en paiement le 11 juin 2013.

9.1.1.3 Effet des évolutions tarifaires liées à la réglementation

La réglementation européenne applicable aux activités du groupe France Télécom-Orange est décrite dans la section 6.6 *Réglementation européenne* du document de référence 2012.

L'effet de la baisse des prix des terminaisons d'appel et de la baisse des tarifs d'itinérance (*roaming*), intervenues entre le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2012, est particulièrement important dans plusieurs pays, notamment en France, en Espagne, en Pologne et en Belgique. En 2012, le chiffre d'affaires des activités de téléphonie fixe et mobile est affecté négativement par la baisse des tarifs réglementés pour 916 millions d'euros, et l'EBITDA présenté, pour 316 millions d'euros.

Pour plus d'informations concernant les risques relatifs à la réglementation, voir la section 4.2 *Risques juridiques* du document de référence 2012.

9.1.1.4 Faits marquants

En 2012, l'activité du Groupe se poursuit dans un environnement macro-économique dégradé dans certains pays d'Europe avec une croissance économique faible (notamment en France) ou en récession (comme en Espagne) et les effets de la crise financière et économique sur le comportement des consommateurs en Europe. Par ailleurs, le contexte actuel est également caractérisé par un poids de la réglementation élevé, une pression fiscale accrue et l'effet des crises politiques au Moyen-Orient et en Afrique (notamment en Egypte et au Mali).

L'environnement est également marqué par une évolution importante du marché de la téléphonie mobile, sous l'effet de l'intensification de la pression concurrentielle, notamment en France avec l'arrivée du 4e opérateur mobile, mais aussi en Pologne et en Belgique. Cette intensification de la concurrence s'est traduite par d'importantes baisses tarifaires et par une bipolarisation du marché entre, d'une part, des offres à bas coût, et d'autre part, des offres à valeur intégrant notamment la subvention du téléphone portable par l'opérateur.

Le Groupe a fait face à cette situation par un travail sur ses offres commerciales (en particulier en France, en Pologne et en Belgique), par la revue de son portefeuille d'actifs (avec notamment des cessions en Suisse et en Autriche), par son investissement dans les réseaux d'avenir (LTE et FTTH) et par ses programmes d'innovation. Orange a ainsi présenté, en novembre 2012, 8 innovations majeures pour ses clients lors du Show Hello. Par ailleurs, le Groupe poursuit les chantiers relatifs à son programme d'efficacité opérationnelle et de maîtrise des coûts (avec l'avancement de Chrysalid), à la mutualisation des réseaux (avec notamment NetWorks! en Pologne) et à la mise en commun d'activités avec d'autres opérateurs.

Arrivée du 4e opérateur mobile en France

En 2012, Orange a résisté à l'arrivée du 4e opérateur mobile en France (Free Mobile, qui a lancé ses services commerciaux en janvier 2012), grâce notamment à sa préparation et à l'adaptation de ses offres destinées au grand public : succès de la marque Sosh (lancé fin 2011), succès confirmé des offres *quadruple play* Open, simplification de la gamme de forfaits Origami, ajustement des offres… Orange compte ainsi plus de clients à la téléphonie mobile en France au 31 décembre 2012 qu'un an plus tôt (environ 100 000 clients supplémentaires). Par ailleurs, Orange bénéficie des revenus de l'accord d'itinérance nationale mobile 2G et 3G (signé avec le nouvel opérateur début 2011), qui permettent de compenser en partie la baisse du chiffre d'affaires annuel moyen par client (ARPU), affecté en 2012 par les différents ajustements tarifaires intervenus en réaction à l'intensification de la concurrence (voir section 9.1.3.1 *France*).

Succès de la marque Sosh
En octobre 2011, le Groupe a lancé les services commerciaux de Sosh, sa marque mobile 100 % digitale, communautaire, évolutive et flexible. Sosh est conçu pour répondre aux attentes spécifiques des 18-35 ans, très actifs sur internet et sur les réseaux sociaux, avec 4 offres à prix réduit et sans engagement.

En réponse à l'arrivée du 4e opérateur le 12 janvier 2012, les tarifs des offres de Sosh ont été ajustés à la baisse dans les 48 heures. En août 2012, ces offres ont été à nouveau ajustées et enrichies. Sosh compte près de 800 000 clients au 31 décembre 2012, contre un peu moins de 30 000 clients au 31 décembre 2011.

Succès des offres quadruple play Open
Les offres *quadruple play* Open confirment leur succès en 2012, avec une multiplication par 2,5 du nombre d'offres en un an. Avec 3,1 millions de clients au 31 décembre 2012 (soit près de 1,9 million de clients supplémentaires par rapport au 31 décembre 2011), ces offres démontrent ainsi toute leur pertinence, tant en termes d'acquisition de nouveaux clients qu'en termes de fidélisation de la clientèle existante.

Simplification, enrichissement en services et baisse des prix des forfaits de la gamme Origami
En juin 2012, Orange a lancé sa nouvelle gamme de forfaits Origami, plus simple, plus lisible et plus avantageuse, avec i) des SMS / MMS en illimité en métropole, ii) l'illimité partagé inclus dans tous les forfaits Origami en métropole pour 4 numéros, iii) une attractivité des prix revue pour plus de générosité sur la voix, l'internet, les contenus et les services, iv) l'accès aux meilleurs *smartphones* à partir de 1 euro, et iv) des services et contenus exclusifs.

Accord d'itinérance nationale mobile 2G et 3G avec Free Mobile
France Télécom-Orange et Free Mobile (Groupe Iliad) ont signé en mars 2011 un accord d'itinérance nationale mobile 2G et 3G. Cet accord est effectif depuis janvier 2012.

Lors de la signature du contrat d'itinérance en mars 2011, les revenus relatifs à cet accord étaient estimés à 1 milliard d'euros sur 6 ans. La mise en œuvre du contrat depuis le lancement des offres commerciales de Free Mobile en janvier 2012 a amené le Groupe, au cours de l'année 2012, à anticiper des revenus substantiellement plus élevés qu'initialement prévu.

Contrat social

Le Groupe, qui va voir partir en retraite un tiers de ses effectifs d'ici à 2020, a mis en place tous les éléments du futur contrat de génération en 2012 : un plan de recrutement de 4 000 personnes en Contrat à Durée Indéterminée (CDI) sur 3 ans, notamment des jeunes, un engagement d'accueil

de 5 000 jeunes en alternance par an, des dispositifs de transmission des compétences et savoirs, et des mesures en faveur du maintien dans l'emploi des séniors.

Recrutement de 4 000 personnes en CDI en France dans les trois prochaines années (2013 - 2015)
En octobre 2012, France Télécom-Orange a présenté sa politique de l'emploi en France pour la période 2013 - 2015. Malgré un contexte économique difficile, qui se traduit par une baisse de l'activité et des marges du Groupe, liés notamment à l'arrivée du 4e opérateur mobile en France, France Télécom-Orange a réaffirmé sa priorité de préserver l'emploi de chacun de ses salariés en France et de continuer à recruter pour répondre aux enjeux de l'avenir.

Ainsi, pour les 3 ans à venir, la politique d'emploi du Groupe tient en 3 axes : i) le recrutement de 4 000 personnes en Contrat à Durée Indéterminée (CDI) en France, ii) l'accueil chaque année de 5 000 jeunes en alternance, afin de continuer à répondre aux besoins de formation et d'insertion des jeunes en France, et iii) une démarche de négociation avec les organisations syndicales avec l'objectif de poursuivre la politique d'adaptation du travail des séniors, assurant leur maintien dans l'entreprise tout en adaptant les modalités de leur activité (7 000 salariés bénéficient d'ores et déjà de ce dispositif fin 2012).

Ces mesures doivent permettre au Groupe de s'adapter à un contexte économique difficile, en faisant de la préservation de l'emploi de chaque salarié une priorité. Cette décision traduit la volonté de France Télécom-Orange d'allier, dans le respect du Contrat social, la performance économique et la qualité sociale de l'entreprise.

Nouvel accord sur l'emploi des séniors (dispositif "Temps Partiel Séniors")
En décembre 2012, France Télécom-Orange a signé avec les organisations syndicales un nouvel accord sur l'emploi des séniors et les mesures en faveur des deuxièmes parties de carrières. Conclu pour une durée de trois ans (2013 - 2015), cet accord s'applique à l'ensemble des personnels en France, quel que soit leur statut, dans toutes les sociétés du Groupe dont France Télécom S.A. détient directement ou indirectement au moins 50 % du capital. A travers cet accord, France Télécom-Orange réaffirme sa priorité de préserver l'emploi de chacun de ses salariés, de soutenir l'emploi des séniors et de sécuriser les parcours professionnels.

Ce nouvel accord sur l'emploi des séniors porte principalement sur 5 domaines : i) l'aménagement des fins de carrière et la transition entre activité et retraite. En contrepartie d'une baisse modérée de leur rémunération, les salariés de 55 ans ou plus peuvent entrer dans un dispositif de temps partiel, appelé dispositif "Temps Partiel Séniors" (TPS), leur permettant d'aménager leur fin de carrière. Le Groupe estime à environ 10 000 le nombre de collaborateurs qui opteront pour ce nouveau dispositif. Au 31 décembre 2012, le coût actualisé du dispositif est estimé à 1 393 millions d'euros (dont 1 107 millions d'euros comptabilisés en 2012). Le solde de la charge, soit 286 millions d'euros, sera comptabilisé de 2013 à 2019 afin de prendre en compte la progression d'ancienneté des bénéficiaires attendus jusqu'à leur fin d'activité (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés) ; ii) l'anticipation de l'évolution des carrières professionnelles ; iii) la transmission des savoirs et des compétences, et le développement du tutorat ; iv) l'amélioration des conditions de travail ; v) le développement des compétences et des qualifications, et l'accès à la formation.

Ce nouvel accord sur l'emploi des séniors s'inscrit dans le cadre du Contrat social de France Télécom-Orange, dont la mise en œuvre progressive, depuis septembre 2010, a permis le retour à un climat social apaisé.

Déploiement d'une stratégie commerciale et de marque adaptée au contexte

Afin d'améliorer son efficacité commerciale et sa distribution, le Groupe déploie sa marque Orange à travers le monde et développe de nouvelles approches de vente pour fournir à ses clients des offres plus ciblées et de nouvelles générations de boutiques. La stratégie commerciale fondée sur la segmentation des offres s'avère notamment un succès, et les offres *Animals* sont ainsi désormais commercialisées dans sept pays.

Nouvelle stratégie de marque et lancement de la commercialisation des offres à très haut débit au Royaume-Uni
En septembre 2012, Everything Everywhere, la co-entreprise détenue à hauteur de 50 % par France Télécom-Orange et par Deutsche Telekom au Royaume-Uni, a dévoilé sa nouvelle stratégie de marque. EE est devenue la nouvelle marque de la co-entreprise et de son infrastructure de réseau intégré. La co-entreprise utilisera la marque EE pour la commercialisation de ses offres à très haut débit (4G et fibre optique) ainsi que pour l'ensemble des ses points de vente, soit plus de 700 boutiques. Dans les boutiques, la marque EE coexistera aux côtés des marques Orange et T-Mobile, pour qui la co-entreprise continuera d'opérer.

En octobre 2012, EE a dévoilé ses offres à très haut débit mobile et fixe (4G et fibre optique) au Royaume-Uni. Avec la technologie 4G, EE va offrir à ses clients des vitesses généralement cinq fois plus rapides qu'avec la technologie 3G. Fin 2012, le déploiement du réseau 4G par la co-entreprise atteint déjà 43 % de la population au Royaume-Uni. Par ailleurs, EE va lancer un nouveau service de fibre optique pour le grand public comme pour les entreprises, avec des vitesses généralement dix fois plus rapides qu'avec la technologie haut débit ADSL.

Lancement d'amena.com en Espagne
En Espagne, Orange a lancé en juin 2012 amena.com, un nouveau service de forfait mobile 100 % en ligne. Conçu pour les clients qui préfèrent gérer leur service mobile sur internet, amena.com propose des offres tout compris à prix réduit, illimitées et sans engagement.

Déploiement de la marque Orange en Pologne et en République Démocratique du Congo
En Pologne, TP S.A. a adopté début 2012 la marque Orange pour ses services fixes et internet.

En République Démocratique du Congo, Orange a annoncé en décembre 2012 le lancement de ses activités sous la marque Orange, donnant ainsi un nouvel élan aux activités commercialisées jusqu'alors sous la marque CCT.

Amélioration de l'efficacité opérationnelle

En 2012, le Groupe a poursuivi les chantiers relatifs à son programme d'efficacité opérationnelle et de maîtrise des coûts, à la mutualisation des réseaux et à la mise en commun d'activités avec d'autres opérateurs.

Avancement de Chrysalid

En 2011, le Groupe a lancé Chrysalid, un programme d'efficacité opérationnelle à l'horizon 2015. L'objectif est d'identifier tous les domaines dans lesquels le Groupe peut améliorer son efficacité opérationnelle et optimiser ses pratiques, et ce, dans le but de maîtriser la croissance de ses dépenses et de mettre en œuvre ce changement partout dans le Groupe, en partageant les bonnes pratiques entre les pays. L'objectif initial était de réduire de 2,5 milliards d'euros d'ici fin 2015 (dont 1,5 milliard d'euros d'ici fin 2013) la progression attendue des charges opérationnelles par rapport à la base de coût de l'exercice 2010. En octobre 2012, le Groupe a décidé d'accélérer la réalisation de ce programme. Désormais, le nouvel objectif est de réduire d'environ 3 milliards d'euros d'ici 2015 (dont 1,8 milliard d'euros d'ici fin 2013) la progression attendue des charges opérationnelles par rapport à la base de coût de l'exercice 2010.

Depuis l'origine du programme, en données cumulées sur les exercices 2011 et 2012, le nouvel objectif de 3 milliards d'euros a été réalisé à hauteur de 40 %, représentant un montant total de 1 188 millions d'euros (dont 470 millions d'euros en 2011 et 718 millions d'euros en 2012). Ce montant porte à la fois sur les charges opérationnelles incluses dans l'EBITDA présenté (pour 655 millions d'euros en 2012) et sur les CAPEX (pour 63 millions d'euros en 2012). En 2012, les actions ont porté notamment sur la rationalisation des coûts de réseau (avec le partage de réseau d'accès mobile, l'optimisation des coûts de transmission et l'amélioration des processus de maintenance) ainsi que sur l'amélioration du service au client (avec l'accroissement de l'efficacité des interventions et le développement d'outils d'auto-assistance).

Premiers effets de NetWorks! en Pologne

En Pologne, le partage d'infrastructures de réseau d'accès initié en 2011 avec la création de NetWorks!, la co-entreprise entre PTK Centertel, filiale de TP Group (France Télécom-Orange) et Polska Telefonia Cyfrowa (PTC), filiale de T-Mobile (Deutsche Telekom), commence à porter ses fruits. Grâce à la gestion, à la planification, au développement et à la maintenance des réseaux mis en communs, la couverture radio a fortement progressé, avec notamment une amélioration de la couverture extérieure 3G de plus de 11 points en terme de territoire couvert et de près de 7 points en terme de population couverte.

Investissements dans les réseaux

Le déploiement des réseaux permettant l'accès internet en haut débit et très haut débit reste l'une des grandes priorités de France Télécom-Orange (voir section 9.1.2.5.3 *Projets d'investissement*). En France, le Groupe a investi dans les réseaux mobiles à très haut débit (LTE, *Long Term Evolution*) avec l'acquisition début 2012 d'une seconde licence de télécommunication destinée au réseau mobile de 4e génération (4G). A travers le monde, le Groupe a acquis des licences et a commencé à déployer des réseaux 4G en France, au Royaume-Uni, en Belgique, au Luxembourg, en Moldavie, en Roumanie et en République Dominicaine. S'agissant des réseaux fixes à très haut débit (fibre optique), le Groupe a fortement accru ses investissements en France en 2012. Côté grand public, le déploiement du FTTH (*Fiber To The Home*) est déjà engagé dans 230 communes représentant 8 millions de logements dans l'ensemble des grandes villes françaises et dans 60 agglomérations en zones moins denses. Côté entreprises, ce sont donc plus de 5 000 communes qui peuvent désormais accéder au FTTO (*Fiber to the Office*) depuis janvier 2013. En Espagne, Orange a lancé le déploiement d'un réseau de fibre optique au second semestre 2012. Par ailleurs, le Groupe a désormais lancé des offres commerciales 3G dans 15 pays d'Afrique et du Moyen-Orient.

Acquisition de fréquences mobiles 4G en France

En France, Orange a acquis une seconde bande de fréquences affectée au réseau mobile à très haut débit (4G). Après l'acquisition en 2011 d'un premier bloc de fréquences de 20 MHz duplex dans la bande 2,6 GHz pour 291 millions d'euros, Orange a obtenu, en janvier 2012, le droit d'exploitation relatif à un second bloc de fréquences de 10 MHz duplex dans la bande 800 Mhz, issue du dividende numérique, pour 901 millions d'euros y compris frais de contribution au fonds de réaménagement du spectre (voir note 7 de l'annexe aux comptes consolidés).

Lancement du très haut débit mobile (4G) en France

En France, quatre villes sont déjà couvertes avec la technologie 4G par Orange. Après Marseille (première ville de France couverte avec la technologie 4G par Orange) en juin 2012, Lyon, Lille et Nantes bénéficient désormais également de la couverture du réseau 4G depuis novembre 2012. Orange a annoncé la couverture en 4G de 15 villes en France (dont Lyon, Marseille, Lille et Nantes) pour avril 2013.

Orange a lancé la commercialisation de sa première offre 4G pour les professionnels et les entreprises en novembre 2012, et a annoncé la commercialisation des offres 4G et des terminaux compatibles avec le très haut débit mobile pour le grand public dès février 2013. La technologie 4G va permettre à Orange de proposer à ses clients des débits jusqu'à dix fois plus rapides que la technologie 3G+.

De façon immédiate, Orange a par ailleurs déjà triplé la vitesse de son réseau 3G+ en passant à la technologie HSPA+ (*High Speed Packet Access*+ ou H+). La technologie H+, qui couvre déjà 60 % de la population, permet des débits jusqu'à trois fois plus rapides que la technologie 3G+ (la 4G permettant quant à elle des débits jusqu'à dix fois plus rapides que la 3G+). Cette technologie, jusque-là accessible aux entreprises, est désormais accessible au grand public.

Orange réseau mobile n°1 selon l'Arcep

Le rapport de l'Arcep (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes, régulateur français) sur "la qualité des services de voix et de données des opérateurs mobiles (2G et 3G) en France métropolitaine", paru en novembre 2012, confirme une nouvelle fois qu'Orange offre le meilleur réseau mobile à ses 27 millions de clients sur 192 des 223 critères du rapport mesurant la qualité des communications vocales, les débits pour l'internet mobile,

les services interpersonnels (SMS et MMS), la navigation sur internet et la diffusion de vidéo. Orange est ainsi 1er ou 1er ex-æquo sur deux fois plus de critères que son meilleur concurrent pour la qualité de son réseau mobile.

Partenariat avec Bouygues Telecom dans le cadre du déploiement des réseaux en fibre optique en France
En janvier 2012, France Télécom-Orange et Bouygues Telecom ont conclu un partenariat portant sur le partage des réseaux de fibre optique (FTTH, *Fiber To The Home*) en zone très dense, sur le segment desservant les immeubles, et déployés par France Télécom-Orange.

Bouygues Telecom a également souscrit en janvier 2012 l'offre de mutualisation de la partie terminale des réseaux de fibre optique de France Télécom-Orange en dehors des zones très denses du territoire. Pour France Télécom-Orange, ce partenariat vient compléter les accords déjà signés au second semestre 2011 avec Free (Groupe Iliad) et SFR (Groupe Vivendi).

Extension de la Fibre Entreprise (réseau de fibre optique dédiée aux entreprises) aux entreprises des petites et moyennes agglomérations en France
En phase avec le plan de déploiement du Groupe, Orange Business Services assure désormais la couverture en FTTO (*Fiber to the Office*) de 77 % des entreprises françaises de plus de 20 salariés et a annoncé, en décembre 2012, la disponibilité pour les entreprises de l'accès à la fibre optique au prix catalogue dans plus de 5 000 communes dès janvier 2013. Avec 100 % des grandes agglomérations de plus de 50 000 habitants desservies par son offre de fibre optique destinée aux entreprises et 20 000 sites clients raccordés, Orange Business Services accélère ainsi l'ouverture de son offre de très haut débit aux entreprises des petites et moyennes agglomérations.

Par cette annonce, Orange Business Services, acteur majeur du très haut débit en France, renforce les engagements pris par le Groupe dans le cadre du Plan Conquêtes 2015 en visant à rendre la fibre optique accessible à l'ensemble des entreprises et à 10 millions de foyers français d'ici 2015.

Déploiement d'un réseau de fibre optique en Espagne
En Espagne, Orange a annoncé en juin 2012 le déploiement d'un réseau de fibre optique à usage domestique (FTTH). Au cours de la première phase, ce plan permettra de relier près de 1,5 million de foyers ainsi que les commerces situés dans les plus grandes villes d'Espagne. Les premiers foyers ont été raccordés fin 2012.

Mise en service des câbles sous-marins LION2 et ACE (pour les 13 premiers pays)
En avril 2012, France Télécom-Orange a annoncé la mise en service du câble sous-marin LION2 (*Lower Indian Ocean Network 2*). Ce câble, long de 2 700 kilomètres, vient prolonger le câble LION (*Lower Indian Ocean Network*), mis en service fin 2009, dans l'Océan indien.

En décembre 2012, France Télécom-Orange a annoncé la mise en service partielle du câble sous-marin ACE (*Africa Coast to Europe*), concernant 13 pays dans une première phase. A terme, ce câble, long de 17 000 kilomètres, desservira directement et indirectement 23 pays.

Stratégie dans les contenus

En 2010, le Groupe a décidé de réorienter sa stratégie dans les contenus audiovisuels en renforçant son métier de distributeur et d'agrégateur de contenus et en recherchant des partenaires pour ses chaînes de télévision éditées en propre. En replaçant son cœur de métier au centre de sa stratégie, France Télécom-Orange entend s'appuyer sur la puissance de ses réseaux pour distribuer une offre de contenus riche et diversifiée et pour proposer ainsi le meilleur des contenus sur la télévision d'Orange et ce, sur l'ensemble des plateformes (télévision, ordinateur, téléphone mobile et tablette), répondant ainsi aux nouveaux usages numériques.

Evolution du partenariat stratégique autour des chaînes de télévision d'Orange cinéma séries (OCS)
Conformément au partenariat signé en novembre 2011, le Groupe Canal+ a pris en avril 2012 une participation de 33,3 % au sein d'Orange cinéma séries (OCS). Ce partenariat s'accompagne d'accords commerciaux par lesquels les deux groupes s'engagent à distribuer les chaînes d'Orange cinéma séries (OCS). Par ailleurs, les chaînes d'Orange cinéma séries ont adopté la dénomination d'OCS.

En application de la décision rendue par l'Autorité de la concurrence française en juillet 2012, le Groupe Canal+ a engagé un processus de désignation de deux administrateurs indépendants en remplacement de ses actuels administrateurs, et conservera néanmoins sa participation dans la société Orange cinéma séries (OCS). Les injonctions prononcées par l'Autorité de la concurrence ne remettent pas en cause les contrats de distribution (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

Evolution de l'offre sportive de la télévision d'Orange
La chaîne Orange sport n'est plus disponible depuis le 30 juin 2012. Afin de préserver la qualité de l'offre, France Télécom-Orange a abouti à un projet articulé autour i) d'une proposition d'abonnement aux chaînes sportives d'Al Jazeera (beIN SPORT 1 et beIN SPORT 2) pour les abonnés à la télévision d'Orange, et ii) de la distribution par Orange de la chaîne d'informations sportives 365 Sport, éditée par Media365 depuis septembre 2012.

Acquisition de 51 % de Dailymotion
En juillet 2012, France Télécom-Orange et ses co-actionnaires dans Dailymotion ont signé des accords mettant fin aux options de vente et d'achat portant sur 51 % du capital de Dailymotion (options qui avaient été convenues entre eux lors de l'acquisition par France Télécom-Orange de 49 % du capital de la société en avril 2011), et ont conclu un contrat prévoyant l'achat à terme de ces 51 % en janvier 2013 pour 61 millions d'euros. La transaction a été réalisée, comme prévu, en janvier 2013 portant ainsi la participation du Groupe dans Dailymotion à 100 % (voir notes 14 et 16 de l'annexe aux comptes consolidés).

Economie numérique

Dans l'univers émergent de l'économie numérique, le Groupe apporte ses compétences d'opérateur de télécommunication et d'infrastructures informatiques au travers de sa participation dans plusieurs sociétés communes et à différents projets, notamment dans le *cloud computing*.

Création de Cloudwatt, société commune d'infrastructure de cloud computing avec Thales et la Caisse des Dépôts

En septembre 2012, Orange, Thales, et le Groupe Caisse des Dépôts ont annoncé le démarrage de Cloudwatt, leur société commune d'infrastructure de *cloud computing*. Sur un marché mondial en très forte croissance, l'ambition de cette société française à vocation européenne est de permettre à tous les acteurs informatiques, aux entreprises et aux administrations de bénéficier d'une infrastructure de *cloud computing* compétitive, performante, et apportant toutes les garanties nécessaires de sécurité, de confidentialité et de traçabilité des données.

Cloudwatt bénéficie d'un financement total de 225 millions d'euros de fonds propres. La répartition du capital est de 66,6 % pour les partenaires industriels (44,4 % pour Orange et 22,2 % pour Thales) et de 33,3 % pour la Caisse des Dépôts, qui intervient en son nom et pour le compte de l'Etat, dans le cadre du Programme d'Investissements d'Avenir. L'investissement de France Télécom-Orange s'élève à 100 millions d'euros pour une participation de 44,4 % (voir note 9 de l'annexe aux comptes consolidés).

Lancement d'un fonds de capital risque dans l'économie numérique avec Publicis Groupe, et en partenariat avec Iris Capital Management

Conformément au projet annoncé en novembre 2011, France Télécom-Orange et Publicis Groupe ont présenté en mars 2012 les détails concrets de leur partenariat avec Iris Capital Management pour constituer l'un des plus importants acteurs européens de capital risque en économie numérique. France Télécom-Orange et Publicis Groupe apporteront ensemble 150 millions d'euros à cette initiative. Avec les engagements déjà pris par les investisseurs actuels, dont le Fonds Européen d'Investissement et CDC Entreprises (Groupe Caisse des Dépôts), la capacité d'investissement totale dépassera 300 millions d'euros.

En mars 2012, France Télécom-Orange et Publicis Groupe ont pris chacun une participation minoritaire de 24,5 % dans la société de gestion Iris Capital Management, basée à Paris. La direction d'Iris Capital Management conserve une participation majoritaire de 51 %.

Dix engagements de France Télécom-Orange pour répondre aux défis numériques de l'Europe

En mars 2012, France Télécom-Orange a présenté à Bruxelles, lors d'une rencontre avec des représentants de la Commission européenne, du Parlement européen, des Etats membres et de divers organismes et associations de l'industrie, ses dix engagements dans des domaines clés de l'économie numérique. Ces engagements concrétisent l'implication du Groupe aux côtés de la Commission européenne dans la mise en œuvre de "l'Agenda numérique pour l'Europe" ainsi que sa volonté de promouvoir la croissance et l'emploi.

Les dix engagements de France Télécom-Orange sont axés autour des communications rapides (très haut débit mobile, fibre optique), des services enrichis (*cloud computing*, sans-contact et paiements mobiles sécurisés, communication interpersonnelle enrichie, e-santé) et d'un comportement responsable (protection des données personnelles, développement, égalité hommes-femmes, efficacité énergétique).

Innovation

Clé de la croissance future et élément majeur de différenciation vis-à-vis des concurrents, l'innovation s'inscrit au cœur de la stratégie d'entreprise du Groupe.

Show Hello

En novembre 2012, à l'occasion du Show Hello, Orange a présenté huit innovations majeures qui vont enrichir très rapidement la vie numérique de ses clients. Ces huit innovations, produits et services, seront commercialisées d'ici le printemps 2013, et sont déclinées à travers quatre grands univers familiers :

- Mes réseaux
  - le très haut débit mobile, avec déjà quatre villes couvertes par la 4G en 2012, la commercialisation de la première offre 4G pour les entreprises depuis novembre 2012, et pour le grand public depuis février 2013 ;
  - la fibre optique jusqu'à 200 Mbit/s pour tous les clients éligibles qui le souhaitent, équipés de la nouvelle Livebox Play à partir du mois de février 2013 ;
- Ma vie chez moi
  - la nouvelle gamme Livebox Play, qui, de par sa puissance et son ergonomie, apporte une expérience de surf et de divertissement enrichie, commercialisée depuis février 2013 ;
- Mes données
  - le Cloud d'Orange, armoire numérique sécurisée de 50 Go pour chaque utilisateur, et même de 100 Go depuis février 2013 i) pour les clients raccordés à la fibre optique et équipés d'une Livebox Play, et ii) pour les clients mobile 4G ;
  - le paiement sans contact (*NFC, Near Field Communication*), avec plus de 20 téléphones mobiles compatibles dans les boutiques Orange, et au quotidien grâce à des partenariats passés avec les plus grandes enseignes bancaires ;
- Mes communications
  - Joyn (*RCS, Rich Communications Suite*), la nouvelle norme de communication pour des usages enrichis et ergonomiques (visioconférence, partage, tchat…), déjà déployée en Espagne et lancée à partir de 2013 en Slovaquie, en Pologne, en Belgique, en Roumanie et en France,
  - LibOn, une application permettant aux utilisateurs de passer des appels voix haute définition, de tchater librement et de créer des annonces d'accueil personnalisées, à partir d'une seule et même application très intuitive (disponible dès maintenant sous iOS, cette application gratuite sera lancée début 2013 sous Androïd) ;

- un partenariat avec Facebook, pour apporter plus d'outils de communication dans les réseaux sociaux, avec, à l'été 2013, un premier service de conférence téléphonique publique.

Evolution du portefeuille d'actifs

En 2012, France-Télécom-Orange a poursuivi sa stratégie de développement international, afin de développer ses relais de croissance, avec i) l'évolution du pacte d'actionnaires relatif à ECMS en Egypte, et ii) l'augmentation de la participation du Groupe dans cette société. En Espagne, Orange a renforcé sa présence sur le marché du téléphone mobile avec l'acquisition, en décembre 2012 de 100 % de Simyo (environ 380 000 clients), opérateur de réseau mobile virtuel détenu jusqu'alors par KPN. En parallèle, le Groupe a finalisé la cession de ses activités en Suisse (début 2012), en Autriche (début 2013), et a annoncé en février 2013 la signature d'un accord en vue de la cession de ses activités au Portugal. Ces opérations reflètent la stratégie d'optimisation du portefeuille d'actifs du Groupe, annoncée en mai 2011.

Acquisition de 57,6 % d'ECMS en Egypte
En avril 2012, France Télécom-Orange et Orascom Telecom Media and Technology Holding S.A.E (OTMT) ont signé des accords amendant leurs accords signés en mai 2010. Les nouveaux accords signés couvrent la cession partielle des titres ECMS détenus directement et indirectement par OTMT, l'évolution du partenariat entre France Télécom-Orange et OTMT ainsi que les modalités de désengagement à terme d'OTMT du capital d'ECMS.

Dans ce cadre, MT Telecom SCRL, filiale à 100 % de France Télécom-Orange, a conclu en mai 2012 une offre publique d'achat visant 100 % du capital d'ECMS. Cette opération a permis à France Télécom-Orange de porter sa participation dans ECMS de 36,36 % à 93,92 %, le solde des actions se répartissant entre OTMT, qui conserve une participation de 5 % (comme convenu dans les accords), et les autres actionnaires qui n'ont pas apporté leurs actions à l'offre publique d'achat, et qui représentent 1,08 %.

Le montant décaissé par le Groupe au titre de l'acquisition des actions ECMS auprès d'OTMT et du capital flottant (hors effet de couverture de change) s'élève à 1 489 millions d'euros (voir notes 2 et 10 de l'annexe aux comptes consolidés).

Cession de 100 % d'Orange Suisse
Conformément à l'accord signé en décembre 2011, France Télécom-Orange a cédé 100 % d'Orange Communication S.A. (Orange Suisse) en février 2012. Après prise en compte des éléments liés à la transaction, le montant encaissé par France Télécom-Orange s'élève à 1 386 millions d'euros après décaissement lié au dénouement des opérations de couverture de change.

Le résultat de cession d'Orange Suisse représente une plus-value de 92 millions d'euros (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

Cession de 35 % d'Orange Austria en Autriche
Conformément à l'accord signé en février 2012, le groupe France Télécom-Orange et son partenaire Mid Europa Partners (MEP), détenant respectivement 35 % et 65 % d'Orange Austria, ont cédé 100 % de leur participation en janvier 2013. Sur la base d'une valeur d'entreprise d'environ 1,3 milliard d'euros, le montant encaissé (et comptabilisé en résultat de cession dans le compte de résultat de l'exercice 2013) par France Télécom-Orange pour la cession de sa participation s'élève à environ 70 millions d'euros (voir note 16 de l'annexe aux comptes consolidés).

Cession de 20 % de Sonaecom au Portugal
En février 2013, Sonae et France Télécom-Orange ont signé un accord prévoyant des options d'achat et de vente portant sur la totalité de la participation de France Télécom-Orange, soit 20 %, dans Sonaecom, opérateur de télécommunication au Portugal. L'option d'achat de Sonae sera exerçable sur une durée de 18 mois à l'issue de laquelle une option de vente pourra être exercée par France Télécom-Orange durant 3 mois. Ces options sont toutes les deux exerçables à un prix de 99 millions d'euros. Ce prix pourrait toutefois s'élever à 113 millions d'euros si une transaction significative impliquant Sonaecom, ou l'un de ses principaux actifs, et qui consoliderait ou restructurerait le secteur des télécommunications du pays, intervenait dans les 24 mois suivant la signature de cet accord.

Cet accord est conditionné à la confirmation par la commission portugaise des valeurs mobilières (CMVM) que l'accord ne constitue pas une action de concert.

Litiges

Règlement définitif du litige entre TP S.A. et DPTG en Pologne
En janvier 2012, TP S.A., filiale à 50,7 % de France Télécom-Orange, et la société DPTG (Danish Polish Telecommunications Group) ont signé un accord mettant définitivement fin aux procédures opposant les deux groupes à propos du litige né en 2001 de l'interprétation d'un contrat conclu en 1991 pour la fourniture d'éléments d'un système de transmission par fibre optique, dit *North-South Link* (NSL), par DPTG à l'administration polonaise de la Poste et des Télécommunications, à qui a succédé TP S.A.

En conséquence de cette transaction, TP S.A. a versé en janvier 2012 un montant total de 550 millions d'euros à DPTG qui a, en contrepartie, renoncé à l'intégralité de ses droits et actions. L'intégralité du montant était déjà provisionnée au 31 décembre 2011 (voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés* des comptes consolidés et note 15 de l'annexe aux comptes consolidés).

Amende de l'Autorité de la concurrence à l'encontre d'Orange France, de France Télécom S.A. et de SFR pour discrimination tarifaire excessive entre réseaux dans le cadre d'offres d'abondance
En décembre 2012, l'Autorité de la concurrence a prononcé, suite à une saisine de Bouygues Telecom d'octobre 2006, une amende de 117 millions d'euros à l'encontre d'Orange France et de France Télécom S.A. (et de 66 millions d'euros à l'encontre de SFR) pour avoir mis en œuvre, dans le cadre

d'offres d'abondance lancées en 2005, une discrimination tarifaire excessive entre les appels à destination de leur propre réseau et ceux à destination des réseaux concurrents. France Télécom S.A. et Orange France ont déposé un recours devant la Cour d'appel de Paris en janvier 2013 (voir note 15 de l'annexe aux comptes consolidés).

Application de la décision de la Commission européenne de décembre 2011 imposant la soumission de France Télécom S.A. aux cotisations liées aux risques non communs (notamment de chômage) pour les fonctionnaires

En mai 2008, la Commission européenne a ouvert une procédure d'enquête approfondie afin d'analyser la conformité (avec la réglementation communautaire en matière d'aides d'Etat) de la réforme du régime des charges supportées par France Télécom S.A. relativement au paiement des retraites de son personnel ayant le statut de fonctionnaires de l'Etat français.

Par une décision du 20 décembre 2011, la Commission européenne a imposé à l'Etat français d'aligner le calcul des cotisations sociales de France Télécom S.A. sur celui de ses concurrents, y compris s'agissant des risques dits "non communs" (non encourus par les fonctionnaires de l'Etat), à savoir les cotisations correspondant au risque de chômage et au risque de non-paiement des salaires en cas de redressement ou de liquidation de l'entreprise. Selon les calculs des autorités françaises, la méthodologie suivie par la Commission européenne conduit France Télécom S.A. à être redevable sur une base mensuelle de cotisations à partir du 12 janvier 2012.

En application de la décision de la Commission européenne, une loi a été votée en ce sens le 16 août 2012 et un décret d'application a été publié le 28 novembre 2012 (ce dispositif étant applicable de façon rétroactive à la contribution due au titre des rémunérations versées en 2012). En conséquence, France Télécom S.A. a versé l'ensemble des cotisations dues à l'Etat, soit 122 millions d'euros, en décembre 2012, et s'acquitte désormais de ces cotisations directement auprès des organismes de collecte depuis le mois de décembre 2012.

France Télécom S.A et l'Etat français ont déposé des recours en annulation contre la décision de la Commission européenne devant le Tribunal de Première Instance de l'Union Européenne (TPIUE). Ces recours ne sont toutefois pas suspensifs (voir note 15 de l'annexe aux comptes consolidés).

Procédure pénale

Dans le cadre de l'information judiciaire ouverte en 2010 à la suite de la crise sociale traversée par le Groupe en 2008 et 2009, France Télécom S.A. a été mise en examen le 6 juillet 2012 pour harcèlement moral et délit d'entrave.

Versement de dividendes

L'assemblée générale de France Télécom S.A. du 5 juin 2012 a décidé de verser aux actionnaires un dividende de 1,40 euro par action au titre de l'exercice 2011. Compte tenu de l'acompte sur dividende de 0,60 euro par action, mis en paiement le 8 septembre 2011 pour 1 585 millions d'euros, le solde du dividende s'élevait à 0,80 euro par action et a été mis en paiement le 13 juin 2012 pour 2 104 millions d'euros. En outre, le Conseil d'administration du 25 juillet 2012 a décidé le versement d'un acompte sur le dividende 2012 de 0,58 euro par action (soit 0,60 euro avant contribution additionnelle de 3 % sur les dividendes distribués), sur la base des résultats du premier semestre 2012. Cet acompte sur dividende a été mis en paiement le 12 septembre 2012 pour 1 528 millions d'euros (voir note 13 de l'annexe aux comptes consolidés).

9.1.1.5 Risques économiques et politiques dans les zones sensibles

Dans le cadre de sa stratégie, France Télécom-Orange cherche des relais de croissance dans de nouveaux pays ou de nouvelles activités. France Télécom-Orange a ainsi réalisé des investissements dans des entreprises de télécommunication situées en Europe de l'Est, au Moyen-Orient (notamment en Egypte et en Jordanie) et en Afrique (notamment au Mali et en Tunisie). Ces zones géographiques continuent d'être marquées par une instabilité politique ou économique qui a affecté l'activité et les résultats des sociétés du Groupe présentes dans ces pays (voir notamment section 9.1.3.4 *Reste du monde* concernant la situation en Egypte et note 6 de l'annexe aux comptes consolidés).

En Europe, les différents développements possibles de la crise financière et économique (en particulier en matière de comportement des consommateurs), des politiques gouvernementales et européennes de rétablissement des soldes budgétaires, de la politique menée par la Banque Centrale Européenne (BCE), et du comportement des marchés de taux d'intérêt, constituent des facteurs d'aléa. Au cours de l'année 2012, la situation macro-économique s'est notamment dégradée en Espagne, avec des répercussions sur le comportement des consommateurs (voir notamment section 9.1.3.2 *Espagne*).

Pour plus d'informations concernant les risques liés à ces investissements ainsi que les autres facteurs de risques, voir la section 4. *Facteurs de risque* du document de référence 2012.

9.1.2 Analyse du compte de résultat et des investissements du Groupe

L'EBITDA présenté, l'EBITDA retraité et les CAPEX sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de ces agrégats et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange les utilise, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

9.1.2.1 Du chiffre d'affaires à l'EBITDA présenté du Groupe

	Exercices clos le 31 décembre					
(en millions d'euros)	2012	2011 données à base comparable [1]	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable [1]	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
Chiffre d'affaires	**43 515**	**44 703**	**45 277**	**(2,7) %**	**(3,9) %**	**45 503**
Achats externes [2]	(19 100)	(19 329)	(19 638)	(1,2) %	(2,7) %	(19 375)
Autres produits et charges opérationnels [2]	179	(21)	(33)	na	na	(248)
Charges de personnel [2]	(10 363)	(8 768)	(8 815)	18,2 %	17,6 %	(9 214)
Impôts et taxes d'exploitation [2]	(1 857)	(1 775)	(1 772)	4,6 %	4,7 %	(1 711)
Résultat de cession	158	50	246	214,7 %	(35,9) %	62
Coût des restructurations et assimilés	(37)	(130)	(136)	(71,7) %	(72,8) %	(680)
EBITDA présenté	**12 495**	**14 730**	**15 129**	**(15,2) %**	**(17,4) %**	**14 337**

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) Voir annexe *Glossaire financier*.

9.1.2.1.1 Chiffre d'affaires

Evolution du chiffre d'affaires

	Exercices clos le 31 décembre					
CHIFFRE D'AFFAIRES [2] (en millions d'euros)	2012	2011 données à base comparable [1]	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable [1]	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
France	21 431	22 560	22 534	(5,0) %	(4,9) %	23 308
Espagne	4 027	3 989	3 993	0,9 %	0,9 %	3 821
Pologne	3 381	3 526	3 625	(4,1) %	(6,7) %	3 934
Reste du monde	8 281	8 164	8 795	1,4 %	(5,8) %	8 248
Entreprises	7 001	7 196	7 101	(2,7) %	(1,4) %	7 216
Opérateurs internationaux & Services partagés	1 623	1 585	1 610	2,4 %	0,8 %	1 600
Eliminations	(2 229)	(2 317)	(2 381)			(2 624)
TOTAL GROUPE	**43 515**	**44 703**	**45 277**	**(2,7) %**	**(3,9) %**	**45 503**

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) Voir note 3 de l'annexe aux comptes consolidés.

2012 vs 2011

Le chiffre d'affaires du groupe France Télécom-Orange s'établit à 43 515 millions d'euros en 2012, soit une baisse de 3,9 % en données historiques et de 2,7 % en données à base comparable par rapport à 2011.

En **données historiques**, la diminution de 3,9 % du chiffre d'affaires du Groupe entre 2011 et 2012, soit une baisse de 1 762 millions d'euros, s'explique :

- i) par l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 787 millions d'euros et comprend principalement l'impact de la cession d'Orange Suisse le 29 février 2012 pour 827 millions d'euros, ii) en partie compensé par l'effet positif des variations de change, soit 213 millions d'euros, compte tenu essentiellement de l'évolution du dollar américain (94 millions d'euros) et de la livre égyptienne (73 millions d'euros) par rapport à l'euro ; et
- par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 1 188 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 1 188 millions d'euros du chiffre d'affaires du Groupe entre 2011 et 2012, soit un recul de 2,7 %, résulte principalement de l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés (916 millions d'euros), particulièrement en France, en Espagne, en Pologne et en Belgique :

- l'évolution du chiffre d'affaires en France (en baisse de 5,0 %, soit 1 129 millions d'euros), est imputable en grande partie à l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés, au recul des services téléphoniques classiques (abonnements et communications téléphoniques), et à l'intensification de la concurrence résultant de l'arrivée du 4e opérateur mobile. Toutefois, le succès de la stratégie d'offres segmentées (gammes Open et Origami d'Orange, marque Sosh), les

effets de l'accord d'itinérance nationale signé avec le 4e opérateur mobile, le développement de l'usage des *smartphones*, la croissance des services de données, et la progression du nombre de clients et des services haut débit fixe ont permis de compenser en partie ces effets négatifs en 2012. Entre 2011 et 2012, le chiffre d'affaires des activités mobiles en France recule de 2,2 % (mais progresse de 3,2 % hors effet de la baisse des tarifs réglementés, et ce malgré l'intensification de la pression concurrentielle liée à l'arrivée du 4e opérateur mobile) ;

- en Espagne, l'évolution du chiffre d'affaires est favorablement décorrélée de l'évolution du Produit Intérieur Brut (PIB) et du marché des télécommunications, avec une croissance de 0,9 %, soit 38 millions d'euros entre les deux périodes. La poursuite de la croissance soutenue des activités fixes (en progression de 8,8 %), en lien avec le développement du haut débit, compense le recul de 0,7 % des services mobiles, imputable à l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés (entre 2011 et 2012, le chiffre d'affaires des services mobiles progresse en effet de 2,4 % hors effet de la baisse des tarifs réglementés) ;

- la baisse du chiffre d'affaires en Pologne (en retrait de 4,1 %, soit 145 millions d'euros) résulte principalement du déclin tendanciel du réseau téléphonique commuté (abonnements et communications téléphoniques), de l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés, de l'intensification de la pression concurrentielle et de la détérioration de l'environnement macroéconomique. Le chiffre d'affaires des activités mobiles en Pologne est en retrait de 3,0 % (mais reste en légère progression de 0,3 % hors effet de la baisse des tarifs réglementés entre 2011 et 2012) ;

- le chiffre d'affaires du Reste du monde est en hausse de 1,4 %, soit 117 millions d'euros, entre les deux périodes. Cette évolution s'explique par la progression du chiffre d'affaires en Afrique et au Moyen-Orient, avec, en particulier, un fort rebond en Côte d'Ivoire (en raison notamment des évènements politiques intervenus dans ce pays au premier semestre 2011), et plus globalement une bonne performance dans les pays d'Afrique (notamment en Guinée, au Cameroun et au Niger). En sens inverse, la dégradation du chiffre d'affaires en Europe est la résultante de l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés (principalement en Belgique, en Roumanie et en Slovaquie), et dans une moindre mesure, de l'évolution défavorable de l'activité en Slovaquie ;

- le chiffre d'affaires des services aux Entreprises est en retrait de 2,7 %, soit 195 millions d'euros entre 2011 et 2012, du fait de l'accélération de la décroissance des réseaux d'entreprise historiques. Entre 2011 et 2012, cette évolution n'est que partiellement contrebalancée par la bonne tenue des réseaux d'entreprise classiques, ainsi que par la progression, d'une part des réseaux d'entreprise en croissance, et d'autre part, des services ;

- enfin, le chiffre d'affaires des services aux Opérateurs internationaux & Services partagés progresse entre les deux périodes de 2,4 %, soit 38 millions d'euros, en raison surtout de l'augmentation du chiffre d'affaires d'itinérance (*roaming*) à l'international, liée notamment au développement de la politique d'intégration du trafic des filiales sur le réseau du Groupe.

2011 vs 2010

Le chiffre d'affaires du groupe France Télécom-Orange s'établit à 45 277 millions d'euros en 2011, soit une baisse de 0,5 % en données historiques et de 1,6 % en données à base comparable par rapport à 2010.

En **données historiques**, la diminution de 0,5 % du chiffre d'affaires du Groupe entre 2010 et 2011, soit une baisse de 226 millions d'euros, intègre :

- l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 770 millions d'euros et comprend essentiellement l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 687 millions d'euros ;

- plus que compensé i) par l'effet négatif des variations de change, soit 253 millions d'euros, en raison principalement de l'évolution de la livre égyptienne (136 millions d'euros) et du zloty polonais (114 millions d'euros) par rapport à l'euro, et ii) par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 743 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 743 millions d'euros du chiffre d'affaires du Groupe entre 2010 et 2011, soit un recul de 1,6 %, résulte principalement de l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés (748 millions d'euros), particulièrement en France, en Espagne, en Belgique, en Pologne et en Suisse :

- l'évolution du chiffre d'affaires en France (en baisse de 3,3 %, soit 780 millions d'euros), est imputable principalement à l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés, et dans une moindre mesure, au recul des services téléphoniques classiques (abonnements et communications téléphoniques) et à l'impact défavorable de la répercussion partielle, sur les tarifs des clients, de la hausse de la TVA intervenue le 1er janvier 2011. Dans un contexte économique difficile, la progression du chiffre d'affaires des activités mobiles en France atteint 0,8 % (4,3 % hors effet de la baisse des tarifs réglementés) entre 2010 et 2011 ;

- en sens inverse, le chiffre d'affaires en Espagne est en croissance de 4,5 %, soit 172 millions d'euros entre les deux périodes. Poursuivant son amélioration progressive depuis plusieurs semestres, le chiffre d'affaires est désormais tiré par la progression à la fois des services mobiles et des activités fixes, et ce malgré l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés. Le chiffre d'affaires des services mobiles en Espagne croît notamment de 4,1 % (7,1 % hors effet de la baisse des tarifs réglementés) entre 2010 et 2011 ;

- la baisse du chiffre d'affaires en Pologne (en retrait de 4,1 %, soit 156 millions d'euros) résulte en grande partie du recul des services téléphoniques classiques (abonnements et communications téléphoniques), ainsi que, dans une moindre mesure, de l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés. Globalement, la dégradation du chiffre d'affaires en Pologne ralentit, avec un chiffre d'affaires en recul de 4,1 % entre 2010 et 2011, contre une baisse de 5,1 % entre 2009 et 2010. Le chiffre d'affaires des activités mobiles en Pologne est en très légère décroissance de 0,1 % (mais en progression de 3,1 % hors effet de la baisse des tarifs réglementés) entre 2010 et 2011 ;

- le chiffre d'affaires du Reste du monde est en baisse de 0,9 %, soit 84 millions d'euros, entre les deux périodes. Cette évolution s'explique en grande partie par la dégradation du chiffre d'affaires en Europe de l'Ouest (Suisse et Belgique, en raison principalement de l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés) et, dans une moindre mesure, en Europe centrale (Roumanie et Slovaquie). Le chiffre d'affaires en Afrique et au Moyen-Orient est quant à lui quasiment stable, avec une situation contrastée : i) une forte baisse en Côte d'Ivoire (- 9,0 %) et en Egypte (- 5,9 %), en raison des évènements politiques intervenus dans ces deux pays au premier semestre 2011 et d'une campagne de *boycott* à l'encontre de Mobinil en Egypte au second semestre 2011, et ii) en sens inverse, une progression dynamique dans le reste de l'Afrique et du Moyen-Orient (+ 6,1 %) ;
- le chiffre d'affaires des services aux Entreprises est en retrait de 1,6 %, soit 112 millions d'euros entre 2010 et 2011. L'activité de services aux Entreprises reste affectée par le recul tendanciel des réseaux d'entreprise historiques, toutefois en grande partie compensé par la progression des services, des réseaux d'entreprise en croissance et par la bonne tenue des réseaux d'entreprise classiques. Par ailleurs, la dégradation du chiffre d'affaires des services aux Entreprises ralentit nettement, avec un chiffre d'affaires en retrait de 1,6 % entre 2010 et 2011, après une diminution de 4,8 % entre 2009 et 2010 ;
- enfin, le chiffre d'affaires des services aux Opérateurs internationaux & Services partagés régresse entre les deux périodes de 1,0 %, soit 16 millions d'euros, en raison de la décroissance des services de transit internationaux.

Evolution du nombre de clients

	Exercices clos le 31 décembre					
CLIENTS [2] (en millions et en fin de période)	**2012**	2011 données à base comparable [1]	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable [1]	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
Nombre de clients de la téléphonie mobile [3]	**172,4**	**165,0**	**167,4**	**4,5 %**	**3,0 %**	**150,4**
Nombre de clients avec forfaits	57,0	53,2	54,2	7,2 %	5,2 %	51,2
Nombre de clients avec offres prépayées	115,4	111,8	113,2	3,3 %	2,0 %	99,2
Nombre de clients de la téléphonie fixe	**43,2**	**44,3**	**44,3**	**(2,5) %**	**(2,5) %**	**45,1**
Nombre de clients internet	**15,1**	**14,7**	**14,7**	**2,9 %**	**2,8 %**	**14,1**
dont Nombre de clients internet haut débit	14,9	14,4	14,4	3,4 %	3,4 %	13,7
TOTAL GROUPE [3]	**230,7**	**223,9**	**226,3**	**3,0 %**	**1,9 %**	**209,6**

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) Le nombre de clients du groupe France Télécom-Orange est calculé i) à 100 % pour les entités consolidées selon la méthode de l'intégration globale, et ii) à hauteur de leur pourcentage d'intérêt pour les entités consolidées selon la méthode de la mise en équivalence (voir note 9 de l'annexe aux comptes consolidés).
(3) Hors clients des opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO).

9.1.2.1.2 EBITDA présenté et EBITDA retraité

L'EBITDA présenté et l'EBITDA retraité sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de ces agrégats et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange les utilise, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

2012 vs 2011

En 2012, l'EBITDA présenté du groupe France Télécom-Orange ressort à 12 495 millions d'euros, en baisse de 17,4 % en données historiques et de 15,2 % en données à base comparable par rapport à 2011. Le ratio d'EBITDA présenté rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 28,7 % en 2012, en baisse de 4,7 points en données historiques et de 4,2 points en données à base comparable par rapport à 2011.

En **données historiques**, le recul de 17,4 % de l'EBITDA présenté du Groupe entre 2011 et 2012, soit une baisse de 2 634 millions d'euros, s'explique :

- i) par l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui représente 435 millions d'euros et comprend principalement les effets des cessions, d'une part, d'Orange Suisse le 29 février 2012 pour 220 millions d'euros, et d'autre part, de TP Emitel le 22 juin 2011 pour 220 millions d'euros, ii) en partie compensé par l'effet positif des variations de change, qui s'établit à 36 millions d'euros ; et
- par l'évolution organique à base comparable, soit une diminution de 2 235 millions d'euros de l'EBITDA présenté.

En **données à base comparable**, l'EBITDA présenté du Groupe est en retrait de 15,2 % entre 2011 et 2012, soit une diminution de 2 235 millions d'euros. Cette variation est détaillée dans le tableau suivant.

EVOLUTION DE L'EBITDA PRESENTE – 2012 VS 2011

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre
EBITDA présenté de l'exercice 2011 (données historiques)	**15 129**
Variations de change [1]	36
Variations de périmètre et autres variations [1]	(435)
EBITDA présenté de l'exercice 2011 (données à base comparable) [1]	**14 730**
Augmentation (diminution) du chiffre d'affaires	(1 188)
Effet de la baisse des tarifs réglementés	*(916)*
Autres	*(272)*
Diminution (augmentation) des achats externes [2]	*229*
Diminution (augmentation) des charges commerciales et achats de contenus	*181*
Diminution (augmentation) des achats et reversements aux opérateurs	*330*
Effet de la baisse des tarifs réglementés	*600*
Autres	*(270)*
Diminution (augmentation) des autres charges de réseau et charges informatiques	*(158)*
Diminution (augmentation) des autres achats externes	*(124)*
Diminution (augmentation) des autres charges opérationnelles (nettes des autres produits opérationnels) [2]	200
Variation sur produit net (charge nette) sur divers litiges	*240*
Indemnité versée à OTMT pour le transfert à France Télécom du contrat de services entre OTMT et ECMS [3] [4]	*(110)*
Autres	*70*
Diminution (augmentation) des charges de personnel [2]	*(1 595)*
Variation de la charge au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France et autres éléments liés aux charges de personnel [3]	*(1 285)*
Cotisations liées aux risques non communs (notamment de chômage) pour les fonctionnaires de France Télécom [3]	*(122)*
Autres	*(188)*
Diminution (augmentation) des impôts et taxes d'exploitation [2]	(82)
Litige relatif à la Taxe professionnelle en France sur la période 1999-2002	*(90)*
Autres	8
Augmentation (diminution) du résultat de cession	108
Résultat de cession relatif à la cession d'Orange Suisse [3]	*92*
Autres	*16*
Diminution (augmentation) du coût des restructurations et assimilés	93
Provision pour restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries (OCS) en 2011	*19*
Autres	*74*
EBITDA présenté de l'exercice 2012	**12 495**

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) Voir annexe *Glossaire financier*.
(3) Voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*.
(4) Hors droits d'enregistrement afférents de 6 millions d'euros (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

L'EBITDA présenté du groupe France Télécom-Orange intègre :

- en 2012, pour un montant négatif total de 1 289 millions d'euros :
  - une charge de 1 293 millions d'euros relative aux charges de personnel, principalement au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France pour 1 245 millions d'euros suite aux accords sur l'emploi des séniors signés en novembre 2009 et en décembre 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*),
  - un produit net sur divers litiges de 117 millions d'euros,
  - une charge de 116 millions d'euros (droits d'enregistrement inclus) correspondant à l'indemnité de 110 millions d'euros versée à OTMT pour le transfert à France Télécom-Orange du contrat de services entre OTMT et ECMS (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*),
  - un résultat de cession positif de 92 millions d'euros relatif à la cession d'Orange Suisse (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), et
  - une charge de 90 millions d'euros au titre d'un litige relatif à la Taxe professionnelle en France sur la période 1999-2002 ; et

- en 2011, pour un montant positif total de 47 millions d'euros en données historiques (et pour un montant négatif de 150 millions d'euros en données à base comparable) :
  - un résultat de cession positif de 197 millions d'euros en données historiques (nul en données à base comparable, voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*) relatif à la cession par TP S.A. de sa filiale TP Emitel (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés),
  - une charge nette sur divers litiges de 123 millions d'euros,
  - une provision complémentaire de 19 millions d'euros au titre de la restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries (OCS) en France (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 2 et 4 de l'annexe aux comptes consolidés), et
  - une charge de 8 millions d'euros relative aux charges de personnel, notamment au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés).

Pour des raisons de comparabilité de la performance opérationnelle, ces éléments sont exclus de l'EBITDA retraité. Le tableau suivant présente le passage de l'EBITDA présenté à l'EBITDA retraité.

EBITDA PRESENTE & EBITDA RETRAITE 2012 VS 2011 (en millions d'euros)		Exercices clos le 31 décembre 2012	2011 données à base comparable (1)	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable (1)	Var. (%) données historiques
EBITDA présenté	**(a)**	**12 495**	**14 730**	**15 129**	**(15,2) %**	**(17,4) %**
En % du chiffre d'affaires		*28,7 %*	*33,0 %*	*33,4 %*		
Charge au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France et autres éléments liés aux charges de personnel (2)		(1 293)	(8)	(8)		
Indemnité versée à OTMT pour le transfert à France Télécom du contrat de services entre OTMT et ECMS (3)		(116)	-	-		
Litige relatif à la Taxe professionnelle en France sur la période 1999-2002		(90)	-	-		
Produit net (charge nette) sur divers litiges		117	(123)	(123)		
Résultat de cession relatif à la cession d'Orange Suisse (3)		92	-	-		
Résultat de cession relatif à la cession de TP Emitel en Pologne		-	-	197		
Provision pour restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries (OCS) (3)		-	(19)	(19)		
Total des éléments retraités	**(b)**	**(1 289)**	**(150)**	**47**		
EBITDA retraité	**(a-b)**	**13 785**	**14 879**	**15 083**	**(7,4) %**	**(8,6) %**
En % du chiffre d'affaires		*31,7 %*	*33,3 %*	*33,3 %*		

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) Dont 1 245 millions d'euros au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France suite aux accords sur l'emploi des séniors signés en novembre 2009 et en décembre 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et note 5 de l'annexe aux comptes consolidés).
(3) Voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*.

En **données à base comparable** et après prise en compte des éléments retraités en 2011 et en 2012, l'EBITDA retraité (voir ci-avant) serait en baisse de 7,4 % entre 2011 et 2012, soit un recul de 1 095 millions d'euros, qui s'explique principalement :

- par la baisse de 2,7 % du chiffre d'affaires, soit 1 188 millions d'euros, en raison essentiellement i) de l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés pour 916 millions d'euros, particulièrement en France, en Espagne, en Pologne et en Belgique, ii) au recul des services téléphoniques classiques (abonnements et communications téléphoniques) destinés aux clients grand public et aux entreprises, majoritairement en France et en Pologne, et iii) à l'intensification de la concurrence, notamment en France avec l'arrivée du 4e opérateur mobile, et en Pologne ;
- par la progression de 3,5 %, soit 309 millions d'euros, des charges de personnel (voir annexe *Glossaire financier*), relative :
  - à l'augmentation des salaires et charges, en lien avec la progression des salaires et de l'intéressement, et la hausse du forfait social en France (contribution portant sur certains éléments de rémunération, principalement sur la participation aux salariés et l'intéressement, et porté de 6 % en 2011, à 8 % puis 20 % en 2012),

- à la comptabilisation en 2012 d'une charge de 122 millions d'euros correspondant aux cotisations liées aux risques non communs (notamment de chômage) pour les fonctionnaires de France Télécom-Orange dans le cadre du litige opposant le Groupe à la décision de la Commission européenne de décembre 2011 (voir 9.1.1.4 *Faits marquants*),

- en partie compensées par l'impact positif lié à la baisse du nombre moyen d'employés (équivalent temps plein, voir annexe *Glossaire financier*) et, dans une moindre mesure, par la baisse de la charge de participation aux salariés ;

- par la hausse de 5,7 % des autres charges de réseau et charges informatiques, soit 158 millions d'euros, en lien essentiellement avec i) l'augmentation des charges de sous-traitance d'exploitation et de maintenance technique (imputable notamment à la hausse du coût de l'énergie), et ii) la progression des charges informatiques (avec les projets de transformation et de convergence), majoritairement en France ; et

- par l'augmentation de 3,2 % des autres achats externes, soit 124 millions d'euros, liée en particulier à la progression des charges immobilières (loyers).

Ces éléments défavorables sont en partie contrebalancés :

- par la diminution de 5,7 % des achats et reversements aux opérateurs, soit 330 millions d'euros, l'impact de la hausse des volumes de trafic, dû notamment à la croissance continue des messages texte (SMS) et au développement du trafic échangé avec les autres opérateurs, étant plus que compensé par l'effet positif de la baisse des tarifs réglementés sur les charges d'interconnexion qui représente 600 millions d'euros ;

- par la baisse de 2,6 % des charges commerciales et achats de contenus, soit 181 millions d'euros, en raison notamment i) de la réduction des charges commerciales, réalisée grâce à une sélectivité accrue des subventions de terminaux, et ii) de la diminution des achats de contenus, en relation avec l'arrêt d'Orange sport et la restructuration des activités des activités d'Orange cinéma séries (OCS, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 2 et 4 de l'annexe aux comptes consolidés) ; et

- par la réduction de 74 millions d'euros du coût des restructurations et assimilés, et le recul de 69 millions d'euros des autres charges opérationnelles (nettes des autres produits opérationnels).

Après prise en compte des éléments retraités en 2011 et en 2012, le ratio d'EBITDA retraité (voir ci-avant) rapporté au chiffre d'affaires serait de 31,7 % en 2012, en diminution de 1,6 point par rapport à 2011 en données à base comparable.

2011 vs 2010

En 2011, l'EBITDA présenté du groupe France Télécom-Orange ressort à 15 129 millions d'euros, en hausse de 5,5 % en données historiques et de 4,1 % en données à base comparable par rapport à 2010. Le ratio d'EBITDA présenté rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 33,4 % en 2011, en hausse de 1,9 point en données historiques et de 1,8 point en données à base comparable par rapport à 2010.

En **données historiques**, la progression de 5,5 % de l'EBITDA présenté du Groupe entre 2010 et 2011, soit une hausse de 792 millions d'euros, s'explique :

- i) par l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui représente 293 millions d'euros et comprend principalement l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 290 millions d'euros, ii) en partie compensé par l'effet négatif des variations de change qui s'établit à 102 millions d'euros, en raison essentiellement de l'évolution de la livre égyptienne (53 millions d'euros) et du zloty polonais (34 millions d'euros) par rapport à l'euro ; et

- par l'évolution organique à base comparable, soit une augmentation de 601 millions d'euros de l'EBITDA présenté.

En **données à base comparable**, l'EBITDA présenté du Groupe est en progression de 4,1 % entre 2010 et 2011, soit une augmentation de 601 millions d'euros. Cette variation est détaillée dans le tableau suivant.

EVOLUTION DE L'EBITDA PRESENTE – 2011 VS 2010

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre
EBITDA présenté de l'exercice 2010 (données historiques)	**14 337**
Variations de change [1]	(102)
Variations de périmètre et autres variations [1]	293
EBITDA présenté de l'exercice 2010 (données à base comparable) [1]	**14 528**
Augmentation (diminution) du chiffre d'affaires	(743)
Effet de la baisse des tarifs réglementés	*(748)*
Autres	*5*
Diminution (augmentation) des achats externes [2]	(28)
Diminution (augmentation) des charges commerciales et achats de contenus	*(248)*
Diminution (augmentation) des achats et reversements aux opérateurs	*265*
Effet de la baisse des tarifs réglementés	*521*
Autres	*(256)*
Diminution (augmentation) des autres charges de réseau et charges informatiques	*(45)*
Diminution (augmentation) des autres achats externes	-
Diminution (augmentation) des autres charges opérationnelles (nettes des autres produits opérationnels) [2]	202
Variation sur produit net (charge nette) sur divers litiges	*156*
Autres	*46*
Diminution (augmentation) des charges de personnel [2]	461
Variation de la charge au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France et autres éléments liés aux charges de personnel	*484*
Autres	*(23)*
Diminution (augmentation) des impôts et taxes d'exploitation [2]	(17)
Augmentation (diminution) du résultat de cession	183
Résultat de cession relatif à la cession de TP Emitel par TP S.A. en Pologne	*197*
Autres	*(14)*
Diminution (augmentation) du coût des restructurations et assimilés	543
Variation de la provision pour restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries (OCS)	*528*
Autres	*15*
EBITDA présenté de l'exercice 2011 (données historiques)	**15 129**

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) Voir annexe *Glossaire financier*.

L'EBITDA présenté du groupe France Télécom-Orange intègre :

- en 2011, pour un montant positif total de 47 millions d'euros en données historiques :
  - un résultat de cession positif de 197 millions d'euros relatif à la cession par TP S.A. de sa filiale TP Emitel (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés),
  - une charge nette sur divers litiges de 123 millions d'euros,
  - une provision complémentaire de 19 millions d'euros au titre de la restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries (OCS) en France (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 2 et 4 de l'annexe aux comptes consolidés), et
  - une charge de 8 millions d'euros relative aux charges de personnel, notamment au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés) ; et
- en 2010, pour un montant négatif total de 1 317 millions d'euros en données historiques comme en données à base comparable :
  - une provision de 547 millions d'euros au titre de la restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries (OCS) en France (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 2 et 4 de l'annexe aux comptes consolidés),
  - une provision complémentaire de 492 millions d'euros au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France suite à l'accord sur l'emploi des séniors signé en novembre 2009 et à son avenant signé en décembre 2010 (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés), et
  - une charge nette sur divers litiges de 278 millions d'euros.

Pour des raisons de comparabilité de la performance opérationnelle, ces éléments sont exclus de l'EBITDA retraité. Le tableau suivant présente le passage de l'EBITDA présenté à l'EBITDA retraité.

EBITDA PRESENTE & EBITDA RETRAITE 2011 VS 2010 (en millions d'euros)		Exercices clos le 31 décembre 2011 données historiques	2010 données à base comparable [1]	2010 données historiques	Var. (%) données à base comparable [1]	Var. (%) données historiques
EBITDA présenté	**(a)**	**15 129**	**14 528**	**14 337**	**4,1 %**	**5,5 %**
En % du chiffre d'affaires		*33,4 %*	*31,6 %*	*31,5 %*		
Résultat de cession relatif à la cession de TP Emitel en Pologne		197	-	-		
Produit net (charge nette) sur divers litiges		(123)	(278)	(278)		
Provision pour restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries (OCS) [2]		(19)	(547)	(547)		
Charge au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France et autres éléments liés aux charges de personnel		(8)	(492)	(492)		
Total des éléments retraités	**(b)**	**47**	**(1 317)**	**(1 317)**		
EBITDA retraité	**(a-b)**	**15 083**	**15 846**	**15 655**	**(4,8) %**	**(3,7) %**
En % du chiffre d'affaires		*33,3 %*	*34,4 %*	*34,4 %*		

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) Voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*.

En **données à base comparable** et après prise en compte des éléments retraités en 2010 et en 2011, l'EBITDA retraité (voir ci-avant) serait en baisse de 4,8 % entre 2010 et 2011, soit un recul de 763 millions d'euros, qui s'explique principalement :

- par la baisse de 1,6 % du chiffre d'affaires, soit 743 millions d'euros, en raison essentiellement i) de l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés pour 748 millions d'euros, particulièrement en France, en Belgique, en Espagne, en Suisse et en Pologne, et ii) dans une moindre mesure, de l'impact défavorable de la répercussion partielle, sur les tarifs des clients, de la hausse de la TVA intervenue le 1er janvier 2011 en France, pour 129 millions d'euros ;

- par l'augmentation de 4,9 % des charges commerciales, soit 331 millions d'euros, principalement induite i) par la progression des achats de terminaux et autres produits vendus, surtout en Espagne, en France et dans le Reste du monde (Belgique, Roumanie, Suisse…) en raison notamment de l'augmentation de la part des achats de terminaux mobiles haut de gamme et du renforcement de la politique de fidélisation des clients, ainsi que pour les services aux Entreprises (importantes livraisons d'équipements aux Etats-Unis en 2011), et ii) dans une moindre mesure, par l'impact défavorable de la hausse de la TVA intervenue le 1er janvier 2011 en France et qui a entraînée une charge supplémentaire de 24 millions d'euros pour la fidélisation des clients ;

- par la hausse de 1,7 % des autres charges de réseau et charges informatiques, soit 45 millions d'euros, en lien essentiellement avec l'augmentation des charges de sous-traitance d'exploitation et de maintenance technique, majoritairement en France, en raison de l'accroissement du nombre de sites de transmission radio déployés et de la hausse du coût de l'électricité ; et

- par la progression de 0,3 %, soit 24 millions d'euros, des charges de personnel, relative à l'augmentation des salaires et charges, qui est toutefois en grande partie compensée i) par la baisse de la charge de participation aux salariés, et ii) dans une moindre mesure, par le recul de la charge de rémunération en action.

Ces éléments défavorables sont partiellement contrebalancés :

- par la diminution de 4,3 % des achats et reversements aux opérateurs, soit 266 millions d'euros, résultant i) de l'effet positif de la baisse des tarifs réglementés sur les charges d'interconnexion pour 521 millions d'euros, ii) du recul des charges d'interconnexion des services aux entreprises, en lien avec le ralentissement de l'activité, et iii) permettant de compenser l'effet de la hausse des volumes de trafic, notamment des messages texte (SMS) ;

- par la baisse de 83 millions d'euros des achats de contenus et autres achats externes, en raison i) de la neutralisation en 2011 des pertes relatives aux activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries (OCS) en France, via une reprise de provision pour restructuration de 248 millions d'euros (voir note 4 de l'annexe aux comptes consolidés), ii) partiellement contrebalancée par l'augmentation des achats de contenus relatifs en particulier à la musique et à la télévision en France (Deezer, vidéos à la demande, droits d'auteurs…) ; et

- par la diminution de 46 millions d'euros des autres charges opérationnelles (nettes des autres produits opérationnels).

Après prise en compte des éléments retraités en 2010 et en 2011, le ratio d'EBITDA retraité (voir ci-avant) rapporté au chiffre d'affaires serait de 33,3 % en 2011, en diminution de 1,1 point par rapport à 2010 en données à base comparable.

9.1.2.2 De l'EBITDA présenté au résultat d'exploitation du Groupe

(en millions d'euros)	2012	2011 données à base comparable [1]	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable [1]	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
			Exercices clos le 31 décembre			
EBITDA présenté	**12 495**	**14 730**	**15 129**	**(15,2) %**	**(17,4) %**	**14 337**
Dotation aux amortissements	(6 329)	(6 627)	(6 735)	(4,5) %	(6,0) %	(6 461)
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées	-	-	642	-	-	336
Perte de valeur des écarts d'acquisition	(1 732)	(618)	(611)	180,3 %	183,5 %	(509)
Perte de valeur des immobilisations	(109)	(388)	(380)	(71,9) %	(71,3) %	(127)
Résultat des entités mises en équivalence	(262)	(98)	(97)	168,6 %	169,5 %	(14)
Résultat d'exploitation	**4 063**	**6 999**	**7 948**	**(41,9) %**	**(48,9) %**	**7 562**

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

2012 vs 2011

En 2012, le résultat d'exploitation du groupe France Télécom-Orange ressort à 4 063 millions d'euros, en diminution de 48,9 % en données historiques et de 41,9 % en données à base comparable par rapport à 2011.

EVOLUTION DU RESULTAT D'EXPLOITATION – 2012 VS 2011

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre
Résultat d'exploitation de l'exercice 2011 (données historiques)	**7 948**
Variations de change [1]	(20)
Variations de périmètre et autres variations [1]	(929)
Résultat d'exploitation de l'exercice 2011 (données à base comparable) [1]	**6 999**
Augmentation (diminution) de l'EBITDA présenté	(2 235)
Diminution (augmentation) de la dotation aux amortissements	298
Diminution (augmentation) de la perte de valeur des écarts d'acquisition	(1 114)
Diminution (augmentation) de la perte de valeur des immobilisations	279
Variation du résultat des entités mises en équivalence	(164)
Résultat d'exploitation de l'exercice 2012	**4 063**

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

En **données historiques**, la baisse de 48,9 % du résultat d'exploitation du Groupe entre 2011 et 2012, soit un recul de 3 885 millions d'euros, s'explique :

- par l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 929 millions d'euros et comprend principalement i) l'effet de la reprise des réserves de conversion des entités liquidées au Royaume-Uni en 2011 pour 642 millions d'euros (voir note 13.5 de l'annexe aux comptes consolidés), ii) l'impact de la cession de TP Emitel le 22 juin 2011 pour 212 millions d'euros, et iii) l'impact de la cession d'Orange Suisse le 29 février 2012 pour 64 millions d'euros ;
- par l'effet négatif des variations de change, soit 20 millions d'euros ; et
- par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 2 936 millions d'euros du résultat d'exploitation.

En **données à base comparable**, la diminution de 2 936 millions d'euros du résultat d'exploitation du Groupe entre 2011 et 2012, soit un recul de 41,9 %, résulte principalement :

- de la baisse de 2 235 millions d'euros de l'EBITDA présenté ;
- de l'augmentation de 1 114 millions d'euros de la perte de valeur des écarts d'acquisition (voir note 6 de l'annexe aux comptes consolidés), du fait de la comptabilisation :
  - en 2012, d'une dépréciation de 1 732 millions d'euros au titre, principalement, de la Pologne, de l'Egypte, de la Roumanie, et dans une moindre mesure, de la Belgique. En Pologne, la dépréciation de 889 millions d'euros de l'écart d'acquisition reflète les effets sur les flux de trésorerie futurs d'une pression concurrentielle accrue sur les marchés mobile et fixe et d'une réduction des terminaisons d'appel mobile. En Egypte, la dépréciation de 400 millions d'euros de l'écart d'acquisition (intégralement attribuée au Groupe compte tenu de l'évolution du pacte d'actionnaires relatif

à ECMS en 2012, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*) reflète les effets du contexte politique et économique et de la performance réalisée en 2012 (reconquête commerciale et croissance du nombre de clients, mais pression tarifaire et chute du tourisme impactant significativement le chiffre d'affaires *roaming*) associés à un relèvement du taux d'actualisation (après impôt) de 13,0 % à 14,0 %. En Roumanie, la dépréciation de 359 millions d'euros reflète principalement les effets sur les flux de trésorerie attendus i) d'une réduction accrue des terminaisons d'appel mobile imposée par le régulateur en 2012, et ii) d'une présence limitée sur le segment des offres *multiplay*. En Belgique, la dépréciation de 76 millions d'euros de l'écart d'acquisition reflète les effets sur les flux de trésorerie futurs i) d'un nouvel entrant entraînant une baisse tarifaire, ii) de propositions d'offres convergentes encore limitées, ainsi que iii) de la diminution du taux de croissance à l'infini de 1,5 % à 0,5 %,

- en 2011, d'une dépréciation de 618 millions d'euros en données à base comparable, dont 456 millions d'euros au titre de l'Egypte et 156 millions d'euros au titre de la Roumanie. En Egypte, la dépréciation de 456 millions d'euros de l'écart d'acquisition (449 millions d'euros en données historiques, dont 286 millions d'euros attribuables aux actionnaires minoritaires) reflétait les effets i) de la performance réduite réalisée en 2011 et du contexte politique et économique sur l'activité attendue, ainsi que ii) du relèvement du taux d'actualisation (après impôt) des flux futurs de 11,8 % à 13,0 %. En Roumanie, la dépréciation de 156 millions d'euros de l'écart d'acquisition reflétait les effets sur les flux de trésorerie attendus de la situation économique du pays ; et

- de la détérioration de 164 millions d'euros du résultat des entités mises en équivalence (voir note 9 de l'annexe aux comptes consolidés), en raison essentiellement, i) de la dépréciation des titres de Médi Télécom (opérateur de téléphonie mobile au Maroc) en 2012 pour 141 millions d'euros, ii) de l'augmentation de 53 millions d'euros de la quote-part de résultat négatif d'Everything Everywhere entre les deux périodes, et iii) en sens inverse, de la comptabilisation de la dépréciation des titres de Sonaecom (opérateur de télécommunication au Portugal) en 2011 pour 47 millions d'euros.

Ces éléments défavorables sont en partie contrebalancés :

- par la diminution de 298 millions d'euros de la dotation aux amortissements, en raison essentiellement i) de la diminution de l'amortissement des bases de clients, principalement en Espagne, ii) d'une moindre importance de l'amortissement accéléré de certaines immobilisations, en particulier en Espagne et en Pologne, et iii) de la baisse de l'effet des mises en service d'immobilisations (nettes des mises au rebut et des fins de vie) entre 2011 et 2012 ; et

- par la baisse de 279 millions d'euros de la perte de valeur des immobilisations (109 millions d'euros en 2012 contre 388 millions d'euros en 2011 en données à base comparable, voir note 6 de l'annexe aux comptes consolidés), du fait notamment i) de la comptabilisation d'une dépréciation relative à la filiale en Arménie en 2011, et ii) d'une diminution entre 2011 et 2012 des dépréciations concernant notamment certaines filiales opérant en Afrique de l'Est.

2011 vs 2010

En 2011, le résultat d'exploitation du groupe France Télécom-Orange ressort à 7 948 millions d'euros, en augmentation de 5,1 % en données historiques et de 8,1 % en données à base comparable par rapport à 2010.

EVOLUTION DU RESULTAT D'EXPLOITATION – 2011 VS 2010

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre
Résultat d'exploitation de l'exercice 2010 (données historiques)	**7 562**
Variations de change [1]	6
Variations de périmètre et autres variations [1]	(215)
Résultat d'exploitation de l'exercice 2010 (données à base comparable) [1]	**7 353**
Augmentation (diminution) de l'EBITDA présenté	601
Diminution (augmentation) de la dotation aux amortissements	(197)
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées en 2011	642
Diminution (augmentation) de la perte de valeur des écarts d'acquisition	(133)
Diminution (augmentation) de la perte de valeur des immobilisations	(266)
Variation du résultat des entités mises en équivalence	(52)
Résultat d'exploitation de l'exercice 2011 (données historiques)	**7 948**

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.

En **données historiques**, la hausse de 5,1 % du résultat d'exploitation du Groupe entre 2010 et 2011, soit une progression de 386 millions d'euros, intègre :

- l'effet défavorable des variations de périmètre et autres variations qui s'établit à 215 millions d'euros et comprend principalement i) l'impact de la réévaluation de la participation historiquement détenue dans Mobinil (société mère d'ECMS) suite à sa prise de contrôle le 13 juillet 2010 pour 336 millions d'euros, ii) en partie contrebalancé par l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 131 millions d'euros ;

- l'impact très légèrement positif des variations de change, soit 6 millions d'euros ; et
- l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 595 millions d'euros du résultat d'exploitation.

En **données à base comparable**, l'augmentation de 595 millions d'euros du résultat d'exploitation du Groupe entre 2010 et 2011, soit une progression de 8,1 %, s'explique principalement :

- par la comptabilisation, en 2011, d'une reprise des réserves de conversion des entités liquidées de 642 millions d'euros. En 2011, le groupe France Télécom-Orange a mis fin à certaines activités au Royaume-Uni. Cette opération a généré un effet positif de 642 millions d'euros, constitué par le reclassement des réserves de conversion de ces entités (voir note 13.5 de l'annexe aux comptes consolidés) ; et
- par la hausse de 601 millions d'euros de l'EBITDA présenté.

Ces éléments favorables sont en partie contrebalancés :

- par l'augmentation de 399 millions d'euros des pertes de valeur (voir note 6 de l'annexe aux comptes consolidés), du fait de la comptabilisation :
  - en 2011, d'une perte de valeur globale de 991 millions d'euros, dont 449 millions d'euros au titre de l'Egypte et 156 millions d'euros au titre de la Roumanie. En Egypte, la dépréciation de 449 millions d'euros de l'écart d'acquisition (dont 286 millions d'euros attribuables aux actionnaires minoritaires) reflète les effets de la performance réduite réalisée en 2011 et du contexte politique et économique sur l'activité attendue, ainsi que du relèvement du taux d'actualisation (après impôt) des flux futurs de 11,8 % à 13,0 %. En Roumanie, la dépréciation de 156 millions d'euros de l'écart d'acquisition reflète les effets sur les flux de trésorerie attendus de la situation économique du pays. Les autres dépréciations d'écarts d'acquisition et d'immobilisations concernent notamment certaines filiales opérant en Afrique de l'Est et la filiale en Arménie, en liaison avec une revue de leurs perspectives de développement,
  - en 2010, d'une perte de valeur globale de 592 millions d'euros en données à base comparable, dont 440 millions d'euros au titre de l'Egypte. En Egypte, cette dépréciation de 440 millions d'euros de l'écart d'acquisition (471 millions d'euros en données historiques, dont 300 millions d'euros attribuables aux actionnaires minoritaires) reflétait en particulier les effets sur les flux de trésorerie futurs de la persistance attendue de la réduction des niveaux de prix constatée au second semestre. Les autres dépréciations d'écarts d'acquisition et d'immobilisations étaient principalement relatives à certaines filiales opérant en Afrique de l'Est ;
- par la progression de 197 millions d'euros de la dotation aux amortissements, résultant en grande partie de l'augmentation i) de l'amortissement accéléré de certaines immobilisations, essentiellement en Espagne, en Pologne et en France, due notamment aux swap d'équipements d'accès radio mobile permettant d'avoir des équipements plus performants, compatibles 3G et 4G, et nécessitant moins de maintenance), et ii) de l'augmentation de l'amortissement des nouvelles licences de télécommunication et des bases de clients, principalement en Egypte ; et
- par la détérioration de 52 millions d'euros du résultat des entités mises en équivalence, en raison essentiellement, i) de la dépréciation des titres de Sonaecom (opérateur de télécommunication au Portugal) en 2011 pour 47 millions d'euros, et ii) dans une moindre mesure, de l'augmentation de la quote-part de résultat négatif d'Everything Everywhere.

9.1.2.3 Du résultat d'exploitation au résultat net du Groupe

	Exercices clos le 31 décembre		
(en millions d'euros)	**2012**	2011 données historiques	2010 données historiques
Résultat d'exploitation	**4 063**	**7 948**	**7 562**
Coût de l'endettement financier brut	(1 769)	(2 066)	(2 117)
Produits et charges sur actifs constitutifs de l'endettement net	101	125	120
Gain (perte) de change	(28)	(21)	56
Autres produits et charges financiers	(32)	(71)	(59)
Résultat financier	**(1 728)**	**(2 033)**	**(2 000)**
Impôt sur les sociétés	(1 231)	(2 087)	(1 755)
Résultat net des activités poursuivies	**1 104**	**3 828**	**3 807**
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession (1)	-	-	1 070
Résultat net de l'ensemble consolidé	**1 104**	**3 828**	**4 877**
Résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère	820	3 895	4 880
Résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	284	(67)	(3)

(1) Correspond aux charges et produits nets d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1er avril 2010, date de sa cession. Dont, en 2010, 960 millions d'euros de résultat de cession d'actifs (voir *Informations sectorielles* des comptes consolidés et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

2012 vs 2011

Le résultat net de l'ensemble consolidé du groupe France Télécom-Orange s'établit à 1 104 millions d'euros en 2012, contre 3 828 millions d'euros en 2011, soit une baisse de 2 724 millions d'euros.

EVOLUTION DU RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE – 2012 VS 2011

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre
Résultat net de l'ensemble consolidé de l'exercice 2011 (données historiques)	**3 828**
Augmentation (diminution) du résultat d'exploitation	(3 885)
Variation du résultat financier	305
Diminution (augmentation) du coût de l'endettement financier brut	*297*
Effet relatif à la diminution (augmentation) de l'encours moyen de l'endettement financier brut (1)	*(187)*
Effet relatif à la diminution (augmentation) du coût moyen pondéré de l'endettement financier brut (2)	*190*
Variation de la juste valeur des engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle (3)	*294*
Variation des produits et charges sur actifs constitutifs de l'endettement net	*(24)*
Variation du gain (perte) de change	*(7)*
Variation des autres produits et charges financiers	*39*
Diminution (augmentation) de l'impôt sur les sociétés	856
Diminution (augmentation) de l'impôt exigible	*60*
Diminution (augmentation) de l'impôt différé	*796*
Résultat net de l'ensemble consolidé de l'exercice 2012	**1 104**

(1) Hors montants ne donnant pas lieu à intérêts, tels que les dettes liées aux engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle et les intérêts courus non échus.
(2) Le coût moyen pondéré de l'endettement financier brut est calculé en rapportant i) le coût de l'endettement financier brut, retraité de la variation de la juste valeur des engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle, à ii) l'encours moyen de l'endettement financier brut sur la période, retraité des montants ne donnant pas lieu à intérêts (tels que les dettes liées aux engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle et les intérêts courus non échus).
(3) Dont, en 2012, un produit financier de 272 millions d'euros constaté dans le cadre de la révision des paramètres financiers du prix d'acquisition des actions ECMS auprès d'OTMT et du capital flottant (voir notes 2 et 10 de l'annexe aux comptes consolidés).

Entre 2011 et 2012, la baisse de 2 724 millions d'euros du résultat net de l'ensemble consolidé du groupe France Télécom-Orange s'explique par le recul de 3 885 millions d'euros du résultat d'exploitation, en partie compensé :

- par la baisse de 856 millions d'euros de la charge d'impôt sur les sociétés (voir note 12 de l'annexe aux comptes consolidés), principalement en France et en Espagne :
  - en France, la charge d'impôt différé, qui est essentiellement constituée de la reprise des impôts différés actifs sur déficits reportables, est minorée en 2012 par un produit d'impôt différé de 381 millions d'euros relatif au nouveau dispositif "Temps Partiel Séniors" (TPS) signé en décembre 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*). Entre les deux périodes, la diminution de la charge d'impôt sur les sociétés s'explique également par la baisse du résultat,
  - en Espagne, le produit d'impôt différé enregistré en 2012 correspond à la revalorisation des impôts différés actifs à hauteur de 110 millions d'euros compte tenu des plans d'affaires jugés favorables sur un horizon prévisible ; et
- par l'amélioration de 305 millions d'euros du résultat financier (voir note 10 de l'annexe aux comptes consolidés). Cette évolution est essentiellement liée à la révision des paramètres financiers du prix d'acquisition des actions ECMS auprès d'OTMT et du capital flottant ayant donné lieu à la constatation d'un produit financier de 272 millions d'euros en 2012 (voir notes 2 et 10 de l'annexe aux comptes consolidés).

Le résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle est un résultat positif de 284 millions d'euros en 2012 contre un résultat négatif de 67 millions d'euros en 2011. Entre 2011 et 2012, cette progression de 351 millions d'euros résulte principalement de l'Egypte pour 361 millions d'euros, en raison essentiellement i) de la dépréciation de l'écart d'acquisition comptabilisée en 2011 et attribuable à hauteur de 286 millions d'euros aux actionnaires minoritaires de Mobinil / ECMS (voir notes 6 et 13.6 de l'annexe aux comptes consolidés), et ii) de l'augmentation de la participation du Groupe dans ECMS en 2012, ayant entraîné une diminution de la part des participations ne donnant pas le contrôle dans ECMS de 63,64 % au 31 décembre 2011 à 6,08 % au 31 décembre 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*).

Après prise en compte du résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle, le résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère s'établit à 820 millions d'euros en 2012, contre 3 895 millions d'euros en 2011, soit un recul de 3 075 millions d'euros.

2011 vs 2010

Le résultat net de l'ensemble consolidé du groupe France Télécom-Orange s'établit à 3 828 millions d'euros en 2011, contre 4 877 millions d'euros en 2010, soit une diminution de 1 049 millions d'euros.

EVOLUTION DU RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE – 2011 VS 2010

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre
Résultat net de l'ensemble consolidé de l'exercice 2010 (données historiques)	**4 877**
Augmentation (diminution) du résultat d'exploitation	386
Variation du résultat financier	(33)
Diminution (augmentation) du coût de l'endettement financier brut	*51*
Effet relatif à la diminution (augmentation) de l'encours moyen de l'endettement financier brut (1)	*167*
Effet relatif à la diminution (augmentation) du coût moyen pondéré de l'endettement financier brut (2)	*(42)*
Variation de la juste valeur des engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle	*(74)*
Variation des produits et charges sur actifs constitutifs de l'endettement net	*5*
Variation du gain (perte) de change (3)	*(77)*
Variation des autres produits et charges financiers	*(12)*
Diminution (augmentation) de l'impôt sur les sociétés	(332)
Diminution (augmentation) de l'impôt exigible	*1 207*
Diminution (augmentation) de l'impôt différé	*(1 539)*
Augmentation (diminution) du résultat net des activités cédées ou en cours de cession (4)	(1 070)
Résultat de cession d'actifs d'Orange au Royaume-Uni le 1er avril 2010	*(960)*
Résultat net de l'activité d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1er avril 2010	*(110)*
Résultat net de l'ensemble consolidé de l'exercice 2011 (données historiques)	**3 828**

(1) Hors montants ne donnant pas lieu à intérêts, tels que les dettes liées aux engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle et les intérêts courus non échus.
(2) Le coût moyen pondéré de l'endettement financier brut est calculé en rapportant i) le coût de l'endettement financier brut, retraité de la variation de la juste valeur des engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle, à ii) l'encours moyen de l'endettement financier brut sur la période, retraité des montants ne donnant pas lieu à intérêts (tels que les dettes liées aux engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle et les intérêts courus non échus).
(3) Dont, en 2010, un gain de change latent de 71 millions d'euros relatif à la réévaluation de l'engagement d'achat des participations ne donnant pas le contrôle en Egypte.
(4) Elément 2010 non récurrent en 2011. Correspond aux charges et produits nets d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1er avril 2010, date de sa cession.

Entre 2010 et 2011, la diminution de 1 049 millions d'euros du résultat net de l'ensemble consolidé du groupe France Télécom-Orange s'explique :

- par la comptabilisation en 2010 du résultat net des activités cédées ou en cours de cession pour 1 070 millions d'euros, constitué i) du résultat de cession d'actifs d'Orange au Royaume-Uni le 1er avril 2010 pour 960 millions d'euros, et ii) du résultat net de l'activité d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1er avril 2010 pour 110 millions d'euros (voir *Informations sectorielles* des comptes consolidés et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés) ;
- par l'augmentation de 332 millions d'euros de la charge d'impôt sur les sociétés (voir note 12 de l'annexe aux comptes consolidés). Entre les deux périodes, cette progression résulte essentiellement :
  - de la hausse de 938 millions d'euros de la charge d'impôt du groupe d'intégration fiscale France, en raison principalement de la comptabilisation en 2010, au titre de l'impôt différé, d'un produit d'activation de reports déficitaires relatif à une réorganisation intervenue au sein du Groupe ;
  - en partie contrebalancée par la diminution de 390 millions d'euros de la charge d'impôt des autres filiales (filiales hors groupes d'intégration fiscale France, Royaume-Uni, Espagne et TP Group), en raison principalement de la dépréciation en 2010, à hauteur de 396 millions d'euros, d'un actif d'impôt différé porté par une société non opérationnelle pour laquelle les conditions de reconnaissance d'un tel actif ne sont plus réunies au 31 décembre 2010 ;
- par la dégradation de 33 millions d'euros du résultat financier (voir note 10 de l'annexe aux comptes consolidés). Cette évolution résulte principalement i) de la diminution de 77 millions d'euros du résultat de change, en raison essentiellement de la comptabilisation en 2010 d'un gain de change latent de 71 millions d'euros relatif à la réévaluation de l'engagement d'achat des participations ne donnant pas le contrôle en Egypte, ii) en partie compensée par la réduction de 51 millions d'euros du coût de l'endettement financier brut ;
- en partie compensées par la progression de 386 millions d'euros du résultat d'exploitation.

Le résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle est un résultat négatif de 67 millions d'euros en 2011 contre un résultat négatif de 3 millions d'euros en 2010. Entre 2010 et 2011, ce recul de 64 millions d'euros résulte principalement de l'Egypte pour 113 millions d'euros, en raison essentiellement de la dépréciation de l'écart d'acquisition comptabilisée en 2011 et attribuable à hauteur de 286 millions d'euros aux actionnaires minoritaires de Mobinil / ECMS (voir notes 6 et 13.6 de l'annexe aux comptes consolidés).

Après prise en compte du résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle, le résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère s'établit à 3 895 millions d'euros en 2011, contre 4 880 millions d'euros en 2010, soit un recul de 985 millions d'euros.

9.1.2.4 Du résultat net au résultat global du Groupe

Le passage du résultat net de l'ensemble consolidé au résultat global consolidé est détaillé dans l'*Etat du résultat global* consolidé des comptes consolidés.

Le principal élément expliquant le passage du résultat net de l'ensemble consolidé au résultat global consolidé est la variation des écarts de conversion (celle-ci reflète l'évolution des taux de change de l'ouverture à la clôture sur les actifs nets des filiales consolidés en devises, voir note 13.5 de l'annexe aux comptes consolidés).

9.1.2.5 Investissements du Groupe

Les CAPEX sont un agrégat financier non défini par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de cet agrégat et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange l'utilise, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Exercices clos le 31 décembre

INVESTISSEMENTS CORPORELS ET INCORPORELS [2] (en millions d'euros)	2012	2011 données à base comparable [1]	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable [1]	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
Investissements corporels et incorporels des activités poursuivies	**6 810**	**6 842**	**6 891**	**(0,5) %**	**(1,2) %**	**6 187**
CAPEX	5 818	5 720	5 770	1,7 %	0,8 %	5 522
Licences de télécommunication	945	941	941	0,4 %	0,5 %	512
Investissements financés par location-financement	47	181	180	(74,1) %	(74,1) %	153
Investissements corporels et incorporels des activités cédées ou en cours de cession [3]	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**72**
CAPEX	-	-	-	-	-	68
Licences de télécommunication	-	-	-	-	-	-
Investissements financés par location-financement	-	-	-	-	-	4

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) Voir *Informations sectorielles* des comptes consolidés.
(3) Cession d'Orange au Royaume-Uni le 1er avril 2010 (voir *Informations sectorielles* des comptes consolidés et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

Les investissements financiers (voir annexe *Glossaire financier*) sont décrits dans la section 9.1.4.1 *Situation et flux de trésorerie*.

9.1.2.5.1 Dépenses d'investissement

CAPEX

2012 vs 2011

En 2012, les CAPEX du groupe France Télécom-Orange représentent 5 818 millions d'euros, en légère croissance de 0,8 % en données historiques et de 1,7 % en données à base comparable par rapport à 2011. Le ratio de CAPEX rapportés au chiffre d'affaires s'établit à 13,4 % en 2012, en hausse de 0,6 point par rapport à 2011, en données historiques comme en données à base comparable.

En **données historiques**, l'augmentation de 0,8 % des CAPEX du Groupe entre 2011 et 2012, soit une légère hausse de 48 millions d'euros, intègre :

- i) l'impact négatif des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 82 millions d'euros et comprend essentiellement l'effet de la cession d'Orange Suisse le 29 février 2012 pour 101 millions d'euros, ii) partiellement compensé par l'effet positif des variations de change, soit 32 millions d'euros ; et
- l'évolution organique à base comparable, soit une croissance de 98 millions d'euros des CAPEX.

En **données à base comparable**, la hausse de 98 millions d'euros des CAPEX du Groupe entre 2011 et 2012, soit une progression de 1,7 %, s'explique principalement :

- par la progression de 44 millions d'euros des investissements dans les réseaux (hors licences de télécommunication), en raison essentiellement :
  - i) de la montée en puissance des programmes d'investissement dans le domaine du très haut débit mobile (LTE) et fixe (FTTH) en France (section 9.1.1.4 *Faits marquants* et section 9.1.2.5.3 *Projets d'investissement*), avec notamment quatre villes couvertes avec la technologie 4G en 2012 et l'accélération du déploiement de la fibre optique, avec 257 millions d'euros investis en 2012 (dont 40 millions d'euros cofinancés), et ii) de l'accélération des plans de renouvellement des réseaux d'accès mobiles en Europe (en particulier en Espagne), afin de satisfaire les besoins capacitaires, d'améliorer la qualité de service, et de réduire les coûts (notamment énergétiques),

- en partie compensées i) par la baisse des investissements relatifs à la transmission, et en particulier aux câbles sous-marins, après les importantes dépenses réalisées dans ce domaine en 2011 et l'achèvement des câbles sous-marin LION2 (*Lower Indian Ocean Network 2*) en avril 2012 et ACE (*Africa Coast to Europe*) en décembre 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), ii) par la diminution des investissements en Pologne après les dépenses significatives engagées en 2011, en vertu des dispositions du protocole d'accord signé avec le régulateur en fin d'année 2009 (voir section 9.1.2.5.3 *Projets d'investissement* et note 14 de l'annexe aux comptes consolidés), et iii) par le recul des investissements dans le Reste du monde, avec l'achèvement de certains programmes de renouvellement ou d'extension de réseau (notamment au Kenya et au Niger) ;

- par l'augmentation de 53 millions d'euros des dépenses d'investissement dans le domaine de l'informatique, essentiellement en France, avec la poursuite des programmes de transformation afin de répondre notamment aux enjeux d'amélioration de la qualité de service et de rénovation du système d'information de la distribution ; et

- par la hausse de 51 millions d'euros des dépenses d'investissement relatives aux plateformes de service clients, en lien notamment avec les nouveaux relais de croissance (Orange Money en Afrique et au Moyen-Orient, New TV en France et en Pologne…).

Entre 2011 et 2012, la progression de ces dépenses d'investissement est en partie compensée par la réduction de 102 millions d'euros des investissements relatifs aux terminaux loués, aux Livebox et aux équipements installés chez les clients, surtout en France, du fait notamment de l'optimisation des coûts des Livebox (amélioration des processus, recyclage…).

2011 vs 2010

En 2011, les CAPEX des activités poursuivies du groupe France Télécom-Orange représentent 5 770 millions d'euros, en progression de 4,5 % en données historiques et de 3,3 % en données à base comparable par rapport à 2010. Le ratio de CAPEX des activités poursuivies rapportés au chiffre d'affaires s'établit à 12,7 % en 2011, en hausse par rapport à 2010 de 0,6 point en données historiques comme en données à base comparable.

En **données historiques**, l'augmentation de 4,5 % des CAPEX des activités poursuivies du Groupe entre 2010 et 2011, soit une hausse de 248 millions d'euros, s'explique :

- i) par l'impact positif des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 120 millions d'euros (et comprend essentiellement l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 119 millions d'euros), ii) partiellement compensé par l'effet négatif des variations de change, soit 58 millions d'euros ; et

- par l'évolution organique à base comparable, soit une croissance de 186 millions d'euros des CAPEX des activités poursuivies.

En **données à base comparable**, la hausse de 186 millions d'euros des CAPEX des activités poursuivies du Groupe entre 2010 et 2011, soit une progression de 3,3 %, s'explique principalement :

- par la hausse de 80 millions d'euros des investissements relatifs aux terminaux loués, aux Livebox et aux équipements d'accès et de transmission installés chez les clients, surtout en France, du fait de l'augmentation du nombre de Livebox et de décodeurs (succès des offres *quadruple play* Open et accélération du programme de renouvellement des Livebox en service afin d'améliorer la qualité de service des services haut débit) ;

- par la progression de 63 millions d'euros des investissements dans les réseaux mobiles et fixes, en raison essentiellement :

  - de l'augmentation des investissements dans les réseaux d'accès sans fil (mobile) du Reste du monde, avec i) une reprise des investissements dans la plupart des pays européens (Roumanie, Slovaquie, Suisse, Belgique…), et ii) une accélération du déploiement des réseaux, notamment 3G, en Afrique (Kenya, Egypte…),

  - de la progression des investissements dans les réseaux d'accès filaire (cuivre et fibre optique), résultant principalement i) de l'accélération du déploiement de la fibre optique en France, avec 151 millions d'euros investis en 2011 (dont 64 millions d'euros cofinancés), et ii) des dépenses d'investissement engagées en Pologne en vertu des dispositions du protocole d'accord signé avec le régulateur en fin d'année 2009, et

  - du déploiement accru des câbles sous-marins, avec la construction notamment du câble sous-marin ACE (*Africa Coast to Europe*) qui reliera la France à l'Afrique du Sud, et du câble sous-marin LION2 (*Lower Indian Ocean Network 2*) dans l'Océan indien ;

- par l'augmentation de 44 millions d'euros des dépenses d'investissement dans le domaine de l'informatique, liée, en France, à l'amélioration de la qualité de service, à la montée en puissance de la fibre optique et à la rénovation du système d'information de la distribution ; et

- par la croissance de 47 millions d'euros des dépenses d'investissement dans le domaine de la R&D capitalisée, de l'immobilier de réseau, des boutiques et divers, en lien avec l'augmentation de la coproduction cinématographique, l'acquisition de locaux techniques et le développement des boutiques.

Entre 2010 et 2011, la progression de ces dépenses d'investissement est en partie compensée par la réduction de 49 millions d'euros des investissements du Groupe relatifs aux plateformes de service clients, grâce aux efforts de mutualisation des investissements du Groupe dans ce domaine.

Acquisitions de licences de télécommunication

Exercices clos le 31 décembre

ACQUISITIONS DE LICENCES DE TELECOMMUNICATION [2] (en millions d'euros)	2012	2011 données à base comparable [1]	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable [1]	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
France	902	293	293	207,8 %	207,8 %	285
Roumanie	17	-	-	-	-	-
Moldavie	10	-	-	-	-	-
Côte d'Ivoire	9	-	-	-	-	-
Espagne	1	580	580	(99,8) %	(99,8) %	-
Slovaquie	-	43	43	-	-	-
Belgique	-	20	20	-	-	74
Egypte	-	-	-	-	-	145
Autres	6	5	5			8
TOTAL GROUPE	**945**	**941**	**941**	**0,4 %**	**0,4 %**	**512**

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) Voir note 7 de l'annexe aux comptes consolidés.

En 2012, les acquisitions de licences de télécommunication s'élèvent à 945 millions d'euros et comprennent principalement i) l'acquisition de licences 4G pour 912 millions d'euros, dont l'acquisition en France d'un second bloc de fréquences 4G de 10 MHz duplex dans la bande 800 Mhz pour 901 millions d'euros y compris frais de contribution au fonds de réaménagement du spectre (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et note 7 de l'annexe aux comptes consolidés), ii) l'acquisition de licences 2G pour 19 millions d'euros, et iii) l'acquisition de licences 3G pour 9 millions d'euros.

En 2011, les acquisitions de licences de télécommunication s'élèvent à 941 millions d'euros et comprennent essentiellement i) l'acquisition de licences 4G pour 758 millions d'euros, dont 447 millions d'euros en Espagne, 291 millions d'euros en France et 20 millions d'euros en Belgique, et ii) l'acquisition de licences 2G pour 181 millions d'euros, dont 132 millions d'euros en Espagne et 43 millions d'euros en Slovaquie.

En 2010, les acquisitions de licences de télécommunication s'élèvent à 512 millions d'euros et comprennent principalement i) l'acquisition d'un bloc de fréquence 3G en France pour 285 millions d'euros, ii) l'acquisition du second spectre de fréquence de la licence 3G en Egypte pour 145 millions d'euros (acquisition du premier spectre de fréquence en 2008), et iii) la prolongation de la licence 2G en Belgique pour 74 millions d'euros.

9.1.2.5.2 Engagements d'investissement

Les engagements d'investissement sont décrits dans la note 14 de l'annexe aux comptes consolidés.

9.1.2.5.3 Projets d'investissement

Les investissements du Groupe dans les réseaux ont progressé entre 2011 et 2012, et il est prévu de maintenir un niveau d'investissement soutenu en 2013, en particulier dans le déploiement des réseaux très haut débit (fibre optique et 4G).

Investissements dans les réseaux fixes haut débit et très haut débit

En France, le déploiement des réseaux permettant l'accès à internet en haut débit et très haut débit reste l'une des grandes priorités du Groupe. L'ambition du groupe France Télécom-Orange est d'apporter la fibre optique d'ici 2015 dans 3 600 communes réparties dans 220 agglomérations incluant l'ensemble des grandes villes et des villes moyennes, avec une couverture de 10 millions de foyers en 2015 et de 15 millions de foyers en 2020, soit près de 60 % des foyers français. C'est une enveloppe d'investissements d'environ 2 milliards d'euros qui est consacrée à ce programme sur la période 2010 - 2015, tenant compte notamment des retours d'expérience des déploiements déjà réalisés. Les investissements du Groupe dans la fibre optique ont représenté 257 millions d'euros en 2012 (après 151 millions d'euros en 2011 et 59 millions d'euros en 2010). Pour les territoires les moins denses, le Groupe développe une approche coopérative avec les collectivités locales pour leur apporter des solutions de montée vers le très haut débit (fibre jusqu'aux sous répartiteurs, satellite…) et s'associe à des réseaux d'initiative publique conçus en complémentarité. Le Groupe s'est aussi activement impliqué dans le Programme d'expérimentations très haut débit du gouvernement français en prenant part à quatre projets. En 2012, le Groupe a lancé l'expérimentation de la première ville de France (Palaiseau) entièrement raccordée à la fibre optique, afin de mettre en œuvre concrètement et de tester les procédures permettant de basculer du réseau en cuivre vers un réseau en fibre optique. D'ici fin 2013, 100 % de la population de Palaiseau, y compris les professionnels et les entreprises de la commune, auront accès à la fibre optique jusqu'à leur domicile ou jusqu'au site de leur entreprise. La migration définitive sur le réseau entièrement raccordé à la fibre optique sera achevée en 2014.

En Pologne, en vertu des dispositions du protocole d'accord signé avec le régulateur en fin d'année 2009, le Groupe a initié en 2009 un important programme de déploiement du réseau haut débit (1,2 million de lignes) sur la période 2009 - 2012 pour un montant d'investissement initialement estimé par

TP S.A. à 3 milliards de zlotys. En janvier 2012, TP S.A. et le régulateur polonais ont signé un avenant au protocole d'accord concernant le développement de lignes d'accès haut débit à réaliser avant le 31 mars 2013, dont 220 000 lignes avec des débits d'au moins 30 Mbit/s. Au 31 décembre 2012, TP S.A. a annoncé avoir déjà investi 2,1 milliards de zlotys pour 1,026 million de lignes haut débit déployées, et il reste à TP S.A. à livrer 174 000 lignes pour un montant estimé à 140 millions de zlotys (voir note 14 de l'annexe aux comptes consolidés). De plus, le Groupe investit dans le très haut débit en Pologne, avec la poursuite du déploiement des accès VDSL, afin d'élargir la couverture géographique de ces offres.

En Espagne, le Groupe a annoncé en 2012 le déploiement d'un réseau de fibre optique à usage domestique (FTTH). Ce plan permettra de couvrir environ 1,5 million de foyers d'ici quatre ans. Les premiers foyers ont été raccordés fin 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*).

Développement des réseaux mobiles

Le groupe France Télécom-Orange va continuer d'investir dans le déploiement et l'amélioration de la qualité de ses réseaux mobiles.

Les programmes de transformation des réseaux mobiles initiés en 2009 se sont poursuivis en 2012 en France, dans de nombreux pays d'Europe et dans certains pays d'Afrique et du Moyen-Orient. Si certains de ces programmes ont été achevés en 2012, comme par exemple en Roumanie ou en Slovaquie, ils se poursuivront en 2013 et les années suivantes dans d'autres pays, notamment en France, en Egypte et en Belgique :

- le programme *RAN Renewal* consiste à remplacer les anciens équipements radio par de nouveaux équipements plus performants (capables de gérer les technologies 2G, 3G et 4G), de grande capacité (afin de faire face à la croissance des usages), et avec une consommation énergétique réduite. Dans le Groupe, plus de 50 000 sites sont concernés par ce programme ;
- le programme *Mobile Backhaul Refresh* (MBR) consiste à faire évoluer les réseaux de collecte mobile vers des technologies IP, mieux adaptées aux trafics de demain, qui seront majoritairement du trafic de données (plutôt que du trafic "voix" comme par le passé).

L'acquisition de licences de télécommunication pour les réseaux mobiles LTE (*Long Term Evolution*, réseau mobile de 4e génération), initiée en 2011 dans différents pays (dont la France, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), s'est poursuivie dans d'autres pays en 2012 (comme en Roumanie), et devrait continuer en 2013 dans quelques pays (notamment en Pologne et en Slovaquie). Après les phases de tests techniques menées en 2011, l'année 2012 est celle des premiers déploiements des réseaux LTE et des premières commercialisations des services 4G dans plusieurs pays européens. Dans les années à venir, le déploiement des réseaux LTE va se poursuivre dans les pays européens.

Dans les pays d'Afrique et du Moyen-Orient, le Groupe poursuit le déploiement des réseaux 3G / HSPA (*High Speed Packet Access*). Fin 2012, la technologie 3G / HSPA est en service dans 15 pays d'Afrique et du Moyen-Orient.

Evolution des réseaux de transport et de commande vers les technologies haut débit tout IP

Le groupe France Télécom-Orange poursuit le déploiement des technologies les plus performantes pour le transport des communications de la voix et des données dans les réseaux de transport, ainsi que la mutualisation entre téléphonie fixe et téléphonie mobile de ces réseaux de transport, afin d'accompagner la croissance des usages (internet mobile, télévision, vidéo à la demande). Cela passe par le déploiement de technologies IP / MPLS (*Internet Protocol / Multi Protocol Label Switching*) dans les réseaux de transport et de technologies Ethernet. Par ailleurs l'évolution vers l'IPv6 (version 6 du protocole IP) est en cours, permettant d'assurer que la pénurie d'adresses IPv4 n'ait pas d'impact sur les clients du Groupe.

Les réseaux de commande évoluent aussi vers les technologies IP et accompagnent la croissance des clients et des usages, avec, notamment, le développement de la "Voix sur IP" commandée par un réseau IMS (*IP Multimedia Subsystem*), et l'interconnexion "voix" entre opérateurs (qui se fait de plus en plus en IP).

Evolution du système d'information, des plateformes de service et des infrastructures associées.

Les investissements dans le domaine des systèmes d'information resteront stables. Ils seront consacrés prioritairement au soutien du développement de nouvelles offres, notamment grâce à des actions de rénovation visant à augmenter l'agilité du système d'information dans un contexte concurrentiel nécessitant une plus grande réactivité commerciale (marché grand public ou entreprises), que ce soit en France ou dans les principaux pays européens. Dans les pays d'Afrique et du Moyen-Orient, la mise en place de solutions Groupe a permis de rationaliser et d'optimiser les dépenses dans les domaines supports (finances, achats, ressources humaines…).

Une part des investissements sera destinée à améliorer la qualité de service des systèmes d'information existants (rapidité, fiabilité et disponibilité), tant pour les utilisateurs internes que pour les clients Orange. Au regard des nouveaux risques, des actions destinées à évaluer et mettre à l'épreuve la sécurité du système d'information ont été engagées pour renforcer la sécurisation des accès et la confidentialité des données. Celles-ci se poursuivront dans les années futures.

Enfin, la migration de nos infrastructures et de nos applications vers le *cloud computing* permettra de réallouer une partie des investissements du domaine à la transformation du système d'information, au service de notre développement commercial.

Développement des réseaux internationaux (câbles sous-marins)

Le développement des câbles sous-marins, véritables artères à haut débit, permet au groupe France Télécom-Orange de disposer de réseaux performants à des coûts maîtrisés, de répondre aux besoins croissants de ses clients dans toutes les régions du monde, et de sécuriser ses flux de télécommunication haut débit.

Après la mise en service du câble sous-marin LION2 (*Lower Indian Ocean Network 2*) en avril 2012, le Groupe poursuit notamment i) la montée en débit des câbles sous-marins avec la mise en service de systèmes à 40 Gbits/s, ainsi que ii) la construction du câble sous-marin ACE (*Africa Coast to Europe*) qui reliera à terme la France à l'Afrique du Sud. La mise en service de la première phase du câble ACE a eu lieu en décembre 2012. Pour cette première étape, le câble relie la France à Sao Tomé et Principe : près de 12 000 kilomètres de fibre optique ont été déployés pour connecter 13 pays. A terme, le câble sera prolongé jusqu'en Afrique du Sud : long de 17 000 kilomètres, il desservira 23 pays, soit en accès direct pour les pays situés sur la côte, soit via un pays connecté pour les pays ne disposant pas d'un accès à la mer (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*).

9.1.3 Analyse par secteur opérationnel

L'EBITDA présenté, l'EBITDA retraité et les CAPEX sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de ces agrégats et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange les utilise, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Présentation des secteurs opérationnels

Les secteurs opérationnels sont des composantes du Groupe dont les résultats opérationnels extraits du *reporting* interne sont revus par le Président-Directeur Général (principal décideur opérationnel) afin de prendre ses décisions sur l'allocation des ressources et mesurer la performance des secteurs.

Les secteurs opérationnels présentés sont les suivants : France, Espagne, Pologne, Reste du Monde, Entreprises et Opérateurs Internationaux & Services Partagés (OI & SP), auxquels s'ajoute Everything Everywhere, la co-entreprise avec Deutsche Telekom au Royaume-Uni :

- le secteur opérationnel "France" regroupe les activités de services de communication personnels (téléphonie mobile) et résidentiels (téléphonie fixe, services internet et services aux opérateurs) en France ;
- le secteur opérationnel "Espagne" regroupe les activités de services de communication personnels (téléphonie mobile) et résidentiels (téléphonie fixe et services internet) en Espagne ;
- le secteur opérationnel "Pologne" regroupe les activités de services de communication personnels (téléphonie mobile) et résidentiels (téléphonie fixe, services internet et services aux opérateurs) en Pologne ;
- le secteur présenté "Reste du monde" regroupe les activités de services de communication personnels (téléphonie mobile) et résidentiels (téléphonie fixe, services internet et services aux opérateurs) dans les autres pays d'Europe, d'Afrique et du Moyen-Orient, à savoir principalement en Belgique, au Botswana, au Cameroun, en Côte d'Ivoire, en Egypte, en Guinée, en Jordanie, au Kenya, au Luxembourg, à Madagascar, au Mali, en Moldavie, au Niger, en République Dominicaine, en Roumanie, au Sénégal, en Slovaquie et en Suisse (jusqu'au 29 février 2012, date de la cession d'Orange Suisse, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*) ;
- le secteur opérationnel "Entreprises" regroupe les solutions et services de communication dédiés aux entreprises en France et dans le monde ;
- le secteur opérationnel "Opérateurs Internationaux & Services Partagés" (désigné ci-après "OI & SP") regroupe i) les activités de déploiement du réseau international et longue distance, l'activité de pose et de maintenance des câbles sous-marins ainsi que l'activité de vente et de services aux opérateurs internationaux, et ii) les services partagés qui hébergent les fonctions support et transverses de l'ensemble du Groupe ainsi que les nouveaux relais de croissance (Contenus, Santé, Publicité en ligne). Les services partagés sont en grande partie refacturés aux autres secteurs opérationnels à travers des redevances de marque, des prestations de services Groupe et des refacturations spécifiques au cas par cas. Ce secteur opérationnel comprend également la quote-part de résultat relative à la mise en équivalence d'Everything Everywhere au Royaume-Uni depuis le 1er avril 2010, date de sa création.

Les secteurs retenus par le Groupe s'appuient sur leurs ressources propres et peuvent partager certaines ressources, principalement en matière de réseaux, de systèmes d'information, de recherche et développement, et d'autres expertises communes. L'utilisation de ces ressources partagées, fournies principalement par Opérateurs Internationaux & Services Partagés (OI & SP) et par France à Entreprises, est prise en compte dans les résultats sectoriels sur la base, soit des relations contractuelles existantes entre entités juridiques, soit de références externes, soit d'une réallocation des coûts. La fourniture des ressources partagées est comptabilisée en autres produits du secteur prestataire et l'utilisation de ces ressources est imputée parmi les charges incluses dans l'EBITDA présenté du secteur utilisateur. Le coût des ressources partagées peut être affecté par les évolutions des relations contractuelles ou de l'organisation et se répercuter sur les résultats sectoriels présentés sur les différentes périodes.

Voir *Informations sectorielles* des comptes consolidés et note 18 de l'annexe aux comptes consolidés. Des informations additionnelles (détail du chiffre d'affaires et principaux indicateurs opérationnels) par secteur opérationnel sont également fournies dans la section 9.1.5.2 *Informations additionnelles par secteur opérationnel*.

Données opérationnelles par secteur opérationnel

Les trois tableaux suivants présentent, pour le groupe France Télécom-Orange, les principales données opérationnelles (données financières et effectifs) par secteur opérationnel pour les exercices i) 2012, ii) 2011 en données à base comparable (par rapport à 2012) et en données historiques, et iii) 2010 en données à base comparable (par rapport à 2011) et en données historiques.

Exercice clos le 31décembre 2012 (en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du monde	Entreprises
2012					
Chiffre d'affaires	**21 431**	**4 027**	**3 381**	**8 281**	**7 001**
■ externe	20 545	3 983	3 345	7 924	6 578
■ inter-secteurs opérationnels	886	44	36	357	423
Achats externes	(8 178)	(2 654)	(1 662)	(4 337)	(4 044)
Autres produits opérationnels	1 039	73	115	140	161
Autres charges opérationnelles	(603)	(165)	(124)	(238)	(172)
Charges de personnel	(5 850)	(195)	(486)	(764)	(1 674)
Impôts et taxes d'exploitation	(1 060)	(135)	(74)	(281)	(120)
Résultat de cession	(1)	-	4	95	(1)
Coût des restructurations et assimilés	(15)	-	2	(3)	(17)
EBITDA présenté	**6 763**	**951**	**1 156**	**2 893**	**1 134**
Dotation aux amortissements	(2 431)	(774)	(769)	(1 515)	(363)
Perte de valeur des écarts d'acquisition	-	-	(889)	(839)	(4)
Perte de valeur des immobilisations	(26)	(8)	(4)	(62)	(7)
Résultat des entités mises en équivalence	-	-	1	(145)	3
Résultat d'exploitation	**4 306**	**169**	**(505)**	**332**	**763**
CAPEX	**2 712**	**473**	**558**	**1 308**	**352**
Licences de télécommunication	902	1	-	42	-
Nombre moyen d'employés	76 753	3 406	22 700	26 013	21 387

(1) Correspond aux charges et produits nets de la co-entreprise Everything Everywhere créée le 1er avril 2010 et regroupant les activités de France Télécom-Orange et de Deutsche Telekom au Royaume-Uni (co-entreprise détenu à hauteur de 50 % chacun, voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

OI & SP	Eliminations	Total Groupe	Activités cédées		Co-entreprise Everything Everywhere (à 100 %) [1]
			Royaume-Uni	Eliminations et autres	
1 623	**(2 229)**	**43 515**	**-**	**-**	**8 207**
1 140	-	43 515	-	-	8 207
483	(2 229)	-	-	-	-
(3 203)	4 978	(19 100)	-	-	(5 690)
3 098	(3 726)	900	-	-	47
(396)	977	(721)	-	-	(361)
(1 394)	-	(10 363)	-	-	(570)
(187)	-	(1 857)	-	-	(156)
61	-	158	-	-	(1)
(4)	-	(37)	-	-	(138)
(402)	**-**	**12 495**	**-**	**-**	**1 338**
(477)	-	(6 329)	-	-	(1 545)
-	-	(1 732)	-	-	-
(2)	-	(109)	-	-	-
(121)	-	(262)	-	-	-
(1 002)	**-**	**4 063**	**-**	**-**	**(207)**
415	**-**	**5 818**	**-**	**-**	**751**
-	-	945	-	-	-
13 286	-	163 545	-	-	nc

Exercice clos le 31décembre 2011 (en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du monde	Entreprises
2011 - DONNEES A BASE COMPARABLE (1)					
Chiffre d'affaires	**22 560**	**3 989**	**3 526**	**8 164**	**7 196**
■ externe	21 582	3 942	3 487	7 818	6 756
■ inter-secteurs opérationnels	978	47	39	346	440
Achats externes	(8 526)	(2 738)	(1 671)	(4 186)	(4 172)
Autres produits opérationnels	1 112	68	98	132	132
Autres charges opérationnelles	(611)	(157)	(248)	(248)	(175)
Charges de personnel	(4 805)	(181)	(474)	(734)	(1 571)
Impôts et taxes d'exploitation	(1 082)	(141)	(79)	(293)	(110)
Résultat de cession	-	1	4	(8)	-
Coût des restructurations et assimilés	(33)	(1)	(41)	(10)	(16)
EBITDA présenté	**8 615**	**840**	**1 115**	**2 817**	**1 284**
Dotation aux amortissements	(2 334)	(1 006)	(880)	(1 480)	(348)
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées	-	-	-	-	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	-	-	-	(618)	-
Perte de valeur des immobilisations	(1)	(2)	(2)	(223)	(1)
Résultat des entités mises en équivalence	3	-	-	(4)	2
Résultat d'exploitation	**6 283**	**(168)**	**233**	**492**	**937**
CAPEX	**2 620**	**405**	**610**	**1 365**	**362**
Licences de télécommunication	293	580	-	68	-
Nombre moyen d'employés	77 409	3 073	23 599	26 290	21 138

2011 - DONNEES HISTORIQUES					
Chiffre d'affaires	**22 534**	**3 993**	**3 625**	**8 795**	**7 101**
■ externe	21 551	3 946	3 585	8 434	6 660
■ inter-secteurs opérationnels	983	47	40	361	441
Achats externes	(8 564)	(2 742)	(1 703)	(4 558)	(4 120)
Autres produits opérationnels	1 142	68	100	140	139
Autres charges opérationnelles	(611)	(157)	(256)	(258)	(176)
Charges de personnel	(4 817)	(181)	(495)	(817)	(1 544)
Impôts et taxes d'exploitation	(1 081)	(141)	(83)	(290)	(109)
Résultat de cession	-	1	201	(8)	-
Coût des restructurations et assimilés	(34)	(2)	(42)	(11)	(15)
EBITDA présenté	**8 569**	**839**	**1 347**	**2 993**	**1 276**
Dotation aux amortissements	(2 327)	(1 005)	(902)	(1 570)	(337)
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées	-	-	-	-	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	-	-	-	(611)	-
Perte de valeur des immobilisations	(1)	(2)	(2)	(212)	(1)
Résultat des entités mises en équivalence	-	-	-	(5)	2
Résultat d'exploitation	**6 241**	**(168)**	**443**	**595**	**940**
CAPEX	**2 619**	**405**	**627**	**1 409**	**343**
Licences de télécommunication	293	580	-	68	-
Nombre moyen d'employés	77 611	3 089	24 119	26 650	21 114

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) Correspond aux charges et produits nets de la co-entreprise Everything Everywhere créée le 1er avril 2010 et regroupant les activités de France Télécom-Orange et de Deutsche Telekom au Royaume-Uni (co-entreprise détenu à hauteur de 50 % chacun, voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

			Activités cédées		
OI & SP	Eliminations	**Total Groupe**	Royaume-Uni	Eliminations et autres	Co-entreprise Everything Everywhere (à 100 %) [2]
1 585	**(2 317)**	**44 703**	**-**	**-**	**nd**
1 118	-	44 703	-	-	nd
467	(2 317)	-	-	-	nd
(3 172)	5 136	(19 329)	-	-	nd
2 883	(3 751)	674	-	-	nd
(188)	932	(695)	-	-	nd
(1 003)	-	(8 768)	-	-	nd
(70)	-	(1 775)	-	-	nd
53	-	50	-	-	nd
(29)	-	(130)	-	-	nd
59	**-**	**14 730**	**-**	**-**	**nd**
(579)	-	(6 627)	-	-	nd
-	-	-	-	-	nd
-	-	(618)	-	-	nd
(159)	-	(388)	-	-	nd
(99)	-	(98)	-	-	nd
(778)	**-**	**6 999**	**-**	**-**	**nd**
358	**-**	**5 720**	**-**	**-**	**nd**
-	-	941	-	-	nd
13 492	-	165 001	-	-	nd
1 610	**(2 381)**	**45 277**	**-**	**-**	**7 817**
1 101	-	45 277	-	-	7 817
509	(2 381)	-	-	-	-
(3 183)	5 232	(19 638)	-	-	(5 444)
2 877	(3 808)	658	-	-	20
(190)	957	(691)	-	-	(299)
(961)	-	(8 815)	-	-	(552)
(68)	-	(1 772)	-	-	(104)
52	-	246	-	-	(1)
(32)	-	(136)	-	-	(88)
105	**-**	**15 129**	**-**	**-**	**1 349**
(594)	-	(6 735)	-	-	(1 428)
642	-	642	-	-	-
-	-	(611)	-	-	-
(162)	-	(380)	-	-	-
(94)	-	(97)	-	-	-
(103)	**-**	**7 948**	**-**	**-**	**(78)**
367	**-**	**5 770**	**-**	**-**	**633**
-	-	941	-	-	-
12 950	-	165 533	-	-	nc

Exercice clos le 31décembre 2010 (en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du monde	Entreprises
2010 - DONNEES A BASE COMPARABLE [1]					
Chiffre d'affaires	**23 314**	**3 821**	**3 781**	**8 879**	**7 213**
■ externe	22 152	3 777	3 740	8 516	6 738
■ inter-secteurs opérationnels	1 162	44	41	363	475
Achats externes	(8 730)	(2 640)	(1 739)	(4 435)	(4 313)
Autres produits opérationnels	1 231	46	48	106	161
Autres charges opérationnelles	(679)	(154)	(364)	(281)	(185)
Charges de personnel	(5 091)	(175)	(529)	(765)	(1 500)
Impôts et taxes d'exploitation	(1 087)	(132)	(83)	(299)	(119)
Résultat de cession	(3)	(1)	12	(6)	-
Coût des restructurations et assimilés	(57)	-	(8)	(9)	(19)
EBITDA présenté	**8 898**	**765**	**1 118**	**3 190**	**1 238**
Dotation aux amortissements	(2 265)	(979)	(914)	(1 396)	(341)
Réévaluation liée aux prises de contrôle	-	-	-	-	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	-	-	-	(478)	-
Perte de valeur des immobilisations	(1)	(2)	(3)	(109)	-
Résultat des entités mises en équivalence	4	(2)	-	(6)	-
Résultat d'exploitation	**6 636**	**(218)**	**201**	**1 201**	**897**
CAPEX	**2 574**	**397**	**645**	**1 340**	**318**
Licences de télécommunication	285	-	-	214	-
Nombre moyen d'employés	77 240	3 099	25 217	26 087	20 634

2010 - DONNEES HISTORIQUES					
Chiffre d'affaires	**23 308**	**3 821**	**3 934**	**8 248**	**7 216**
■ externe	22 138	3 777	3 892	7 884	6 742
■ inter-secteurs opérationnels	1 170	44	42	364	474
Achats externes	(8 971)	(2 640)	(1 796)	(4 140)	(4 310)
Autres produits opérationnels	1 248	46	49	108	161
Autres charges opérationnelles	(676)	(154)	(375)	(275)	(145)
Charges de personnel	(4 950)	(175)	(555)	(726)	(1 485)
Impôts et taxes d'exploitation	(1 086)	(132)	(80)	(260)	(118)
Résultat de cession	(3)	(1)	11	(5)	(1)
Coût des restructurations et assimilés	(57)	-	(8)	(9)	(19)
EBITDA présenté	**8 813**	**765**	**1 180**	**2 941**	**1 299**
Dotation aux amortissements	(2 249)	(979)	(948)	(1 293)	(341)
Réévaluation liée aux prises de contrôle	-	-	-	336	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	-	-	-	(509)	-
Perte de valeur des immobilisations	(1)	(2)	(3)	(122)	-
Résultat des entités mises en équivalence	4	(2)	-	27	-
Résultat d'exploitation	**6 567**	**(218)**	**229**	**1 380**	**958**
CAPEX	**2 568**	**397**	**679**	**1 248**	**318**
Licences de télécommunication	285	-	-	227	-
Nombre moyen d'employés	74 573	3 099	25 688	22 789	20 543

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) Correspond aux charges et produits nets d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1er avril 2010, date de sa cession (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).
(3) Correspond aux charges et produits nets de la co-entreprise Everything Everywhere créée le 1er avril 2010 et regroupant les activités de France Télécom-Orange et de Deutsche Telekom au Royaume-Uni (co-entreprise détenu à hauteur de 50 % chacun, voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

			Activités cédées [2]		
OI & SP	Eliminations	**Total Groupe**	Royaume-Uni	Eliminations et autres	Co-entreprise Everything Everywhere (à 100 %) [3]
1 626	**(2 614)**	**46 020**	**-**	**-**	**nd**
1 097	-	46 020	-	-	nd
529	(2 614)	-	-	-	nd
(3 359)	5 606	(19 610)	-	-	nd
2 975	(3 991)	576	-	-	nd
(147)	999	(811)	-	-	nd
(1 216)	-	(9 276)	-	-	nd
(35)	-	(1 755)	-	-	nd
61	-	63	-	-	nd
(586)	-	(679)	-	-	nd
(681)	**-**	**14 528**	**-**	**-**	**nd**
(643)	-	(6 538)	-	-	nd
-	-	-	-	-	nd
-	-	(478)	-	-	nd
1	-	(114)	-	-	nd
(41)	-	(45)	-	-	nd
(1 364)	**-**	**7 353**	**-**	**-**	**nd**
310	**-**	**5 584**	**-**	**-**	**nd**
-	-	499	-	-	nd
12 921	-	165 198	-	-	nd
1 600	**(2 624)**	**45 503**	**1 282**	**(20)**	**6 243**
1 070	-	45 503	1 275	(13)	6 243
530	(2 624)	-	7	(7)	-
(3 468)	5 950	(19 375)	(920)	22	(4 396)
3 241	(4 280)	573	7	(37)	16
(150)	954	(821)	(56)	35	(302)
(1 323)	-	(9 214)	(97)	-	(456)
(35)	-	(1 711)	(22)	-	(35)
61	-	62	960	-	-
(587)	-	(680)	(57)	-	(82)
(661)	**-**	**14 337**	**1 097**	**-**	**988**
(651)	-	(6 461)	-	-	(1 035)
-	-	336	-	-	-
-	-	(509)	-	-	-
1	-	(127)	(2)	-	-
(43)	-	(14)	-	-	-
(1 354)	**-**	**7 562**	**1 095**	**-**	**(47)**
312	**-**	**5 522**	**68**	**-**	**378**
-	-	512	-	-	-
14 700	-	161 392	nc	-	nc

9.1.3.1 France

Exercices clos le 31 décembre

FRANCE (en millions d'euros)	2012	2011 données à base comparable [1]	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable [1]	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
Chiffre d'affaires	21 431	22 560	22 534	(5,0) %	(4,9) %	23 308
EBITDA présenté [2]	6 763	8 615	8 569	(21,5) %	(21,1) %	8 813
EBITDA présenté / Chiffre d'affaires	*31,6 %*	*38,2 %*	*38,0 %*			*37,8 %*
Résultat d'exploitation	4 306	6 283	6 241	(31,5) %	(31,0) %	6 567
Résultat d'exploitation / Chiffre d'affaires	*20,1 %*	*27,9 %*	*27,7 %*			*28,2 %*
CAPEX [2]	2 712	2 620	2 619	3,5 %	3,6 %	2 568
CAPEX / Chiffre d'affaires	*12,7 %*	*11,6 %*	*11,6 %*			*11,0 %*
Nombre moyen d'employés	76 753	77 409	77 611	(0,8) %	(1,1) %	74 573

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) L'EBITDA présenté et les CAPEX sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de ces agrégats et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange les utilise, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Le secteur opérationnel "France" regroupe les activités de services de communication personnels (téléphonie mobile) et résidentiels (téléphonie fixe, services internet et services aux opérateurs) en France.

9.1.3.1.1 Chiffre d'affaires - France

2012 vs 2011

En **données historiques**, la diminution de 4,9 % du chiffre d'affaires de la France entre 2011 et 2012, soit une baisse de 1 103 millions d'euros, s'explique par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 1 129 millions d'euros du chiffre d'affaires, partiellement compensée par l'effet favorable des variations de périmètre et autres variations, soit 26 millions d'euros, lié principalement à l'intégration globale de la Compagnie Européenne de Téléphonie (CET) / Générale de Téléphone (réseaux de distribution de Photo Service et Photo Station).

En **données à base comparable**, la diminution de 1 129 millions d'euros du chiffre d'affaires de la France entre 2011 et 2012, soit un retrait de 5 %, résulte :

- pour une large part, des baisses tarifaires des terminaisons d'appels mobiles inter-opérateurs ainsi que des tarifs d'accès internet sur les marchés de gros au profit des opérateurs alternatifs ; et
- de l'impact des divers ajustements tarifaires faisant suite à l'intensification de la concurrence avec l'arrivée du 4e opérateur mobile (Free Mobile) sur le marché français (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*).

Hors impact des baisses tarifaires réglementées, le chiffre d'affaires connaît une baisse contenue de 2,3 % entre les deux périodes.

2011 vs 2010

En **données historiques**, la diminution de 3,3 % du chiffre d'affaires de la France entre 2011 et 2010, soit une baisse de 774 millions d'euros, s'explique par : l'effet défavorable des variations de périmètre de 6 millions d'euros, lié à i) une évolution de la segmentation clients de la Direction Entreprise France (secteur opérationnel France), au profit du secteur opérationnel Entreprises compensée par ii) l'intégration de la société Générale De Téléphone (réseaux de distribution de Photo Service et Photo Station) ; et par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 780 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 780 millions d'euros, soit un chiffre d'affaires en retrait de 3,3 % entre 2010 et 2011, résulte :

- pour une large part aux baisses tarifaires des terminaisons d'appels mobiles inter-opérateurs ainsi que des tarifs d'accès internet sur les marchés de gros au profit des opérateurs alternatifs ; et
- l'impact de la répercussion partielle, sur les tarifs des clients de la téléphonie mobile et fixe, de la hausse de la TVA intervenue le 1er janvier 2011.

Hors impact des baisses tarifaires réglementées et du changement de TVA, le dynamisme de l'activité mobile et internet, permet de compenser la décroissance tendancielle de la téléphonie commutée avec un chiffre d'affaires quasi stable, en légère baisse de 0,9 % entre les deux périodes.

Services de communication personnels en France

2012 vs 2011

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication personnels en France affiche un recul de 2,2 %, soit 235 millions d'euros, entre 2011 et 2012, pour s'établir à 10 686 millions d'euros fin 2012. Le chiffre d'affaires des services mobiles (voir annexe *Glossaire financier*) baisse de 6,6 % entre les deux périodes.

La valorisation du réseau et le dynamisme commercial basé sur une stratégie d'offres segmentées sur le haut et l'entrée de marché permettent de minimiser les effets négatifs résultant notamment :

- des baisses de prix, d'une part des terminaisons d'appels mobiles "voix" intervenues à mi-année 2011 puis en janvier 2012 et en juillet 2012 et d'autre part, des terminaisons d'appels SMS au milieu de l'année 2011 et en 2012 ;
- de l'arrivée du 4e opérateur mobile sur le marché français avec une intensification de la concurrence ; et
- des différentes refontes tarifaires au niveau des offres grand public (Open, Sosh et Origami).

Ces effets négatifs sont partiellement compensés i) par la croissance du chiffre d'affaires des ventes de terminaux de 6,6 % en lien avec le succès de l'iPhone 5, ainsi que ii) par les revenus issus de l'accord d'itinérance nationale mobile 2G et 3G signé avec Free Mobile en mars 2011 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*).

La part du nombre de clients avec forfaits dans le nombre total de clients, s'établit à 72,5 % au 31 décembre 2012 contre 71,8 % un an plus tôt. Cette progression est portée par une accélération de l'usage des *smartphones*, par le succès des offres Origami et Open (3 millions de clients aux offres Open au 31 décembre 2012 contre 1,2 million de clients au 31 décembre 2011) et par le succès de la marque Sosh (794 000 clients au 31 décembre 2012 contre 28 000 au 31 décembre 2011). Parallèlement, la part des offres prépayées a légèrement décéléré perdant 0,7 point pour s'établir à 27,5 %. Au 31 décembre 2012 le nombre de clients mobile Orange est en légère augmentation de 0,4 % sur un an pour s'établir à 27 190 millions de clients, contre 27 090 millions de clients au 31 décembre 2011. La stratégie commerciale fondée sur la segmentation des offres a permis de préserver la base clients.

Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires annuel moyen par client, l'ARPU (voir annexe *Glossaire financier*), est en baisse de 4,5 % entre 2011 et 2012, affecté par les ajustements tarifaires intervenus en réaction à l'intensification concurrentielle. La diminution de l'ARPU "voix" est partiellement compensée par la croissance de l'ARPU "non-voix", portée par la progression continue des offres couplant les usages de la voix et du multimédia, en lien avec le développement des clés 3G et des *smartphones*.

La consommation "voix" moyenne par client, l'AUPU (voir annexe *Glossaire financier*), croît de 5,5 % entre 2011 et 2012. Entre ces deux périodes, l'AUPU des "données" progresse notamment de 68,4 % tandis que l'AUPU des messages texte (SMS) émis par les clients Orange augmente de plus de 29,2 % avec le développement des offres favorisant les usages "non-voix".

2011 vs 2010

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication personnel affiche une croissance de 0,8 %, soit 89 millions d'euros entre 2010 et 2011, pour atteindre 10 921 millions d'euros fin 2011. Le dynamisme commercial basé sur une stratégie de protection de la valeur a permis de minimiser les impacts négatifs résultant :

- de la baisse de prix des terminaisons d'appels mobiles "voix" à mi année 2010 et 2011 ; baisse de prix des terminaisons SMS au 1er février 2010 ;
- de l'impact de la répercussion partielle, sur les tarifs des clients, de la hausse de la TVA intervenue le 1er janvier 2011 sur les offres avec services d'accès à la télévision mobile ; et
- de l'effet des ajustements tarifaires des offres *quadruple play* Open.

Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires est en hausse de 4,3 % entre 2010 et 2011, malgré un effet négatif de la hausse de la TVA estimé à 113 millions d'euros à fin décembre 2011. Cette progression est due :

- pour une large part, à la progression de la part du nombre de clients avec forfaits dans le nombre total de clients, qui s'établit à 71,8 % au 31 décembre 2011 contre 70,5 % un an plus tôt porté par le succès des offres Origami et Open (1,2 million de clients Open à fin décembre) ; et
- à la croissance du chiffre d'affaires des services "non-voix" (voir annexe *Glossaire financier*) qui continue à compenser la décroissance du chiffre d'affaires "voix". Fin 2011, le chiffre d'affaires des services "non-voix" représente 36,1 % du chiffre d'affaires des services mobiles, contre 31,1 % fin 2010 soit une hausse de 5,0 points en un an. La consommation "voix" moyenne par client, l'AUPU, croît de 2,7 % entre 2010 et 2011 tandis que l'AUPU "données" croît de 83,9 % et l'AUPU des messages texte (SMS) émis par les clients orange augmente de plus de 48,2 % avec le développement des offres favorisant les usages "non-voix".

Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires annuel moyen par client, l'ARPU est en croissance de 0,6 % de 2010 à 2011, porté par la pénétration continue des offres couplant usages, voix et multimédia en accompagnement du développement des clés 3G et des *smartphones*.

Services de communication résidentiels en France

2012 vs 2011

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en France est en retrait de 4 %, soit 511 millions d'euros, entre 2011 et 2012, et s'établit à 12 375 millions d'euros en 2012. Hors impact des baisses tarifaires sur le marché de gros des accès à internet et, dans une moindre mesure, de l'interconnexion au Réseau Téléphonique Commuté (RTC) de France Télécom-Orange, le chiffre d'affaires est en baisse de 2,9 % entre les deux périodes.

Services Grand Public

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Services Grand Public s'établit à 7 487 millions d'euros en 2012, en diminution de 4,8 % par rapport à 2011. Entre les deux périodes, cette dégradation s'explique par la baisse de 15,2 % de l'activité du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) qui reflète le recul tendanciel de la téléphonie fixe sous l'effet, d'une part, du développement des services de "Voix sur IP", et d'autre part, des baisses tarifaires partiellement compensée par la poursuite du développement des services haut débit.

Entre les deux périodes, l'évolution du chiffre d'affaires des services haut débit résulte :

- de la croissance de 3,1 %, soit 295 000 clients supplémentaires, du nombre de clients haut débit fixe, qui s'établit ainsi à 9 893 milliers au 31 décembre 2012. Elle inclut 176 000 clients à la Fibre optique soit 81 000 clients supplémentaires sur un an. Au quatrième trimestre 2012, la part de conquête haut débit est estimée à 20,4 %, tirée par les bonnes performances commerciales des offres Open et des offres *triple play* segmentées (Livebox star et Livebox Zen). L'ARPU haut débit a augmenté de 2,2 %, pour s'élever à 37,3 euros à fin décembre 2012, grâce au développement des abonnements tout IP et à la hausse des revenus TV et contenus ; et
- de la progression de la télévision numérique, dont le nombre de clients s'élève à 5 067 milliers au 31 décembre 2012, en hausse de 15,8 % sur un an.

Services aux Opérateurs

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Services aux Opérateurs est quasi stable avec une légère baisse de 0,3 % entre 2011 et 2012, et s'établit à 4 440 millions d'euros en 2012. Cette tendance s'explique principalement :

- par les baisses des tarifs de gros régulés intervenues en septembre 2011 et en février 2012, par la diminution des volumes du trafic d'interconnexion, et par le ralentissement des partenariats public-privé et des délégations de service public ;
- compensés par la poursuite du développement du dégroupage total des lignes téléphoniques, du déploiement des liens de transmission AIRCOM (Accès Intégrés Réseaux Capillaires Opérateurs Mobiles, offre de service de collecte reliant des services de transmission offerts pour certaines parties du réseau des opérateurs mobiles), ainsi que par la progression de la vente en gros de l'abonnement (VGA).

2011 vs 2010

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en France affiche une décroissance de 5 %, soit 681 millions d'euros, entre 2010 et 2011, pour atteindre 12 860 millions d'euros fin 2011. Hors impact des baisses tarifaires sur le marché de gros des accès à internet et dans une moindre mesure de l'interconnexion au réseau commuté de France Télécom-Orange, le chiffre d'affaires est en baisse de 4 % entre les deux périodes.

Entre 2010 et 2011, la décroissance de 5 % du chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en France, en données à base comparable, est expliquée ci-dessous à travers les trois composantes du chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en France.

Services Grand Public

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Services Grand Public s'établit à 7 863 millions d'euros en 2011, en diminution de 6,3 %. Cette dégradation s'explique par la baisse récurrente des activités du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) partiellement compensée par la poursuite du développement des services haut débit ADSL. L'ARPU des Services fixes Grand Public (voir annexe *Glossaire financier*) est en légère baisse, passant de 34,9 euros au 31 décembre 2010 à 34,6 euros au 31 décembre 2011, en raison i) de la répercussion partielle, sur les tarifs des clients, de la hausse de la TVA intervenue le 1er janvier 2011, ii) de l'effet de la refonte de la gamme des offres internet en 2010, et iii) de l'intégration de l'offre d'abondance des appels émis depuis la Livebox vers les téléphones mobiles.

L'évolution annuelle du chiffre d'affaires des Services Grand Public résulte :

- de la progression de 2,2 % du chiffre d'affaires des *Services en ligne et accès internet Grand Public*, marquée par la répercussion partielle, sur les tarifs des clients, de la hausse de la TVA intervenue le 1er janvier 2011 (impact estimé à 16 millions d'euros). Malgré un marché haut débit où la croissance annuelle ralentit, la base de clients ADSL a augmenté de 347 000 sur l'année 2011, grâce à de solides performances commerciales. Ainsi, la base clients haut débit a augmenté de 4,2 % sur un an avec 9 598 millions d'accès haut débit au 31 décembre 2011. Cette croissance du parc clients haut débit portée par le succès des offres Open (1 196 000 clients au 31 décembre 2011) et les nouvelles offres *triple play* segmentées (Livebox star et Livebox Zen), s'accompagne également d'une augmentation de la valeur à travers la croissance de 24,8 % du nombre d'abonnés aux offres de "TV sur ADSL" ;
- du repli de 17,4 % du chiffre d'affaires des *Communications téléphoniques Grand Public*, dû essentiellement i) à la baisse du marché du trafic téléphonique commuté (mesuré à l'interconnexion) sous l'effet du développement des services de "Voix sur IP", ainsi que ii) à l'effet des baisses tarifaires. Cette diminution du chiffre d'affaires est corrélée à celle du trafic total du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) facturé aux clients de France Télécom-Orange, qui baisse de 17,9 % entre les deux périodes ; et
- de la baisse de 12,5 % du chiffre d'affaires des *Abonnements Grand Public*, due au développement du dégroupage total, de la vente en gros de l'abonnement et de la vente en gros d'accès ADSL nu aux fournisseurs d'accès internet tiers (dont les chiffres d'affaires sont inclus dans le chiffre d'affaires "Services aux Opérateurs" décrit ci-après).

Services aux Opérateurs

En **données à base comparable,** le chiffre d'affaires des Services aux Opérateurs est en légère décroissance de 1,6 % entre 2010 et 2011 pour s'établir à 4 453 millions d'euros en 2011. Cette tendance s'explique :

- par la diminution de 14,5 % du chiffre d'affaires des *Autres services Réseaux et Opérateurs*, correspondant essentiellement à une baisse conjointe du trafic et des tarifs d'acheminement sur le réseau commuté de France Télécom-Orange refacturés à Orange Business Services ;
- partiellement compensée par la hausse de 3,0 % du chiffre d'affaires des *Services aux Opérateurs nationaux* due essentiellement à la poursuite du développement du dégroupage total des lignes téléphoniques, et de la vente en gros de l'abonnement (VGA) qui compense l'impact des baisses de volume et de tarifs du DSL en janvier et septembre 2011, précédées d'une baisse de tarif en juillet 2010. Le chiffre d'affaires de l'interconnexion nationale recule de 8,3 % sur l'année du fait de la baisse du volume de trafic et de la baisse des tarifs d'interconnexion en octobre 2010 puis en octobre 2011.

9.1.3.1.2 EBITDA présenté - France

2012 vs 2011

En **données historiques**, la diminution de 21,1 % de l'EBITDA présenté de la France entre 2011 et 2012, soit une baisse de 1 806 millions d'euros, intègre i) l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui représente 46 millions d'euros et comprend principalement le transfert de diverses fonctions vers le secteur opérationnel "Opérateurs internationaux & Services partagés", et ii) l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 1 852 millions d'euros de l'EBITDA présenté.

En **données à base comparable**, la diminution de 1 852 millions d'euros de l'EBITDA présenté de la France entre 2011 et 2012, soit une baisse de 21,5 %, s'explique par i) par la baisse de 1 129 millions d'euros du chiffre d'affaires liée à l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés et à la décroissance des clients sur réseau commuté, ii) une augmentation de 1 002 millions d'euros de la charge relative au dispositif "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France, principalement en raison des renégociations de l'accord sur l'emploi des seniors signé le 31 décembre 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), en partie compensées par iii) la diminution de 295 millions d'euros des achats et reversements aux opérateurs (l'impact de la hausse des volumes de trafic, notamment des messages texte (SMS), étant plus que compensé par l'effet positif de la baisse des tarifs réglementés sur les charges d'interconnexion) et de 134 millions d'économies réalisées sur les coûts commerciaux en lien avec une politique d'optimisation de l'attribution des subventions de terminaux.

2011 vs 2010

En **données historiques**, l'EBITDA présenté de la France diminue de 2,8 % entre 2010 et 2011 soit une baisse de 244 millions d'euros qui intègre :

- l'impact favorable des variations de périmètre de 85 millions d'euros portant principalement sur i) le transfert de fonctions de Ressources Humaines, ii) l'intégration de la Direction du Système d'Information, iii) l'intégration du réseau de distribution de Photo Service et Photo Station, ainsi que, en sens inverse, iv) le transfert d'un segment de clients au profit du secteur opérationnel Entreprises ; et
- l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 329 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la diminution est de 3,7 % soit une baisse de 329 millions d'euros. Hors impacts des baisses tarifaires réglementaires sur la vente en gros des accès internet et sur les tarifs d'interconnexion fixe et mobile inter-opérateurs, la baisse est de 2,1 % soit 180 millions d'euros qui s'explique essentiellement par :

- la baisse du chiffre d'affaires de 780 millions d'euros, marquée par la décroissance tendancielle du chiffre d'affaires du réseau commuté ainsi que par l'impact défavorable des baisses tarifaires réglementaires sur la vente en gros des accès internet et sur les tarifs d'interconnexion fixe et mobile inter-opérateurs et par l'impact de la répercussion partielle, sur les tarifs des clients, de la hausse de la TVA intervenue le 1er janvier 2011 ;
- partiellement compensée i) par la baisse de 274 millions d'euros des charges de personnel due à la provision comptabilisée en 2010 pour 401 millions d'euros au titre de la mise en place du dispositif "Temps Partiel Seniors" (TPS) compensée par l'augmentation salariale et la hausse des effectifs sur 2011, et ii) par une économie de 178 millions d'euros des achats et reversements aux opérateurs liée à l'impact positif de la baisse des prix des terminaisons d'appels fixes et mobiles permettant d'absorber l'effet de la hausse des volumes de trafic, notamment des messages texte (SMS).

9.1.3.1.3 Résultat d'exploitation - France

2012 vs 2011

En **données historiques**, la diminution de 31,0 % du résultat d'exploitation de la France entre 2011 et 2012, soit une baisse de 1 935 millions d'euros, intègre i) l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui représente 42 millions d'euros et comprend principalement le transfert de diverses fonctions vers le secteur opérationnel "Opérateurs internationaux & Services partagés", et ii) l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 1 977 millions d'euros du résultat d'exploitation.

En **données à base comparable**, la diminution de 1 977 millions d'euros du résultat d'exploitation de la France entre 2011 et 2012, soit un recul de 31,5 %, s'explique principalement par i) la baisse de 1 852 millions d'euros de l'EBITDA présenté, ii) l'augmentation de 98 millions d'euros de la dotation aux amortissements en lien avec l'accroissement des CAPEX.

2011 vs 2010

En **données historiques**, le résultat d'exploitation de la France affiche une baisse de 5,0 % entre 2010 et 2011, et s'établit à 6 241 millions d'euros à fin 2011, soit une baisse de 326 millions d'euros, s'explique par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 395 millions d'euros partiellement compensée par l'impact favorable des variations de périmètre de 69 millions d'euros principalement lié à des changements de périmètre opérationnel.

En **données à base comparable**, la diminution de 395 millions d'euros du résultat d'exploitation de la France entre les deux périodes, soit une baisse de 5,9 % résulte de la baisse de l'EBITDA présenté et de l'augmentation de 62 millions d'euros de la dotation aux amortissements en lien avec l'accroissement des investissements.

9.1.3.1.4 CAPEX - France

2012 vs 2011

En **données historiques**, les CAPEX de la France progressent de 3,6 % entre 2011 et 2012.

En **données à base comparable**, les CAPEX augmentent de 3,5 %, soit 92 millions d'euros, entre les deux périodes. Cette évolution intègre :

- une augmentation significative des investissements dans les réseaux, en raison essentiellement i) de la montée en puissance des programmes d'investissement dans le domaine du très haut débit mobile (LTE) et fixe (FTTH) en France, avec quatre villes couvertes avec la technologie 4G (Marseille, Nantes, Lille et Lyon, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), et ii) de l'augmentation des investissements capacitaires mobiles ; et
- une progression des dépenses d'investissement dans le domaine de l'informatique afin de répondre notamment aux enjeux d'amélioration de la qualité de service et de rénovation du système d'information de la distribution ;
- partiellement contrebalancées par la réduction des investissements relatifs aux terminaux loués et aux Livebox, du fait notamment de l'optimisation des coûts des Livebox (amélioration des processus, recyclage…).

2011 vs 2010

En **données historiques**, les CAPEX de la France enregistrent une hausse de 2,0 % entre les deux périodes, soit 51 millions d'euros. Cette hausse s'explique par l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 45 millions d'euros et par l'impact favorable des variations de périmètre de 6 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la hausse de 45 millions d'euros des CAPEX de la France entre les deux périodes soit 1,7 % s'explique par :

- une augmentation significative des investissements relatifs aux équipements ADSL installés chez les clients en lien avec le succès d'Open et avec le programme de renouvellement des Livebox et des décodeurs afin d'améliorer la qualité ;
- l'accroissement des dépenses en matière de système d'information répondant aux enjeux de l'amélioration de la qualité de service, à la montée en puissance de la fibre et à la rénovation du système d'informations de la distribution ; et
- l'accroissement des investissements dans le domaine de la fibre ;
- partiellement compensée par la diminution des investissements capacitaires 3G, en lien avec : i) les anticipations réalisées sur le second semestre 2010 pour accompagner les nouvelles offres et la forte croissance du trafic voix, SMS et data avec le développement des *smartphones* , ii) la finalisation du programme de montée en débit et des opérations de densification.

La croissance des investissements mobile 3G, a permis d'atteindre une couverture de 98,2 % de la population à fin 2011.

9.1.3.1.5 Acquisitions de licences de télécommunication - France

En 2012, les acquisitions de licences de télécommunication de la France s'élèvent à 902 millions d'euros et correspondent principalement à l'acquisition d'un second bloc de fréquences de 10 MHz duplex dans la bande 800 MHz, affecté au réseau mobile à très haut débit (4G, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*).

En 2011, les acquisitions de licences de télécommunication de la France s'élèvent à 293 millions d'euros et correspondant principalement à l'acquisition d'un bloc de fréquences de 20 MHz duplex dans la bande 2,6 GHz affecté au réseau mobile à très haut débit (4G) pour 291 millions d'euros.

En 2010, les acquisitions de licences de télécommunication de la France s'élèvent à 285 millions d'euros, et correspondent à l'acquisition d'un bloc de fréquence 3G.

9.1.3.2 Espagne

Exercices clos le 31 décembre

ESPAGNE (en millions d'euros)	2012	2011 données à base comparable (1)	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable (1)	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
Chiffre d'affaires	4 027	3 989	3 993	0,9 %	0,9 %	3 821
EBITDA présenté (2)	951	840	839	13,3 %	13,3 %	765
EBITDA présenté / Chiffre d'affaires	*23,6 %*	*21,0 %*	*21,0 %*			*20,0 %*
Résultat d'exploitation	169	(168)	(168)	na	na	(218)
Résultat d'exploitation / Chiffre d'affaires	*4,2 %*	*(4,2) %*	*(4,2) %*			*(5,7) %*
CAPEX (2)	473	405	405	16,9 %	16,9 %	397
CAPEX / Chiffre d'affaires	*11,8 %*	*10,2 %*	*10,1 %*			*10,4 %*
Nombre moyen d'employés	3 406	3 073	3 089	10,8 %	10,3 %	3 099

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) L'EBITDA présenté et les CAPEX sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de ces agrégats et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange les utilise, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Le secteur opérationnel "Espagne" regroupe les activités de services de communication personnels (téléphonie mobile) et résidentiels (téléphonie fixe et services internet) en Espagne.

9.1.3.2.1 Chiffre d'affaires - Espagne

2012 vs 2011

En **données historiques**, comme en **données à base comparable**, le chiffre d'affaires de l'Espagne augmente de 0,9 % en 2012. Cette croissance a été réalisée dans un contexte de récession économique, le Produit Intérieur Brut de l'Espagne devant diminuer de 1,4 % en 2012 selon les estimations du FMI de janvier 2013, tandis que le marché de télécommunications a diminué de 10,2 % au troisième trimestre 2012.

Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires de l'Espagne aurait augmenté de 3,6 % en 2012.

2011 vs 2010

En 2011, la croissance du chiffre d'affaires de l'Espagne est favorablement décorrélée de l'évolution du PIB et du marché des télécommunications. En **données historiques** comme en **données à base comparable**, l'augmentation de 4,5 % du chiffre d'affaires de l'Espagne entre 2010 et 2011, soit une augmentation de 172 millions d'euros, résulte principalement de la reprise de la croissance du chiffre d'affaires des services de communication personnels et résidentiels entre les deux périodes, tirée par le succès commercial des offres Orange.

Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires de l'Espagne aurait augmenté de 7,0 % entre les deux périodes.

Services de communication personnels en Espagne

2012 vs 2011

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication personnels en Espagne décroît de 0,7 % entre 2011 et 2012, pour atteindre 3 262 millions d'euros.

Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires enregistre une hausse de 2,4 % entre les deux périodes, qui reflète :

- la hausse de 1,5 % du nombre total de clients sur un an, qui atteint 11,8 millions de clients au 31 décembre 2012. Cette progression est générée par la progression sur un an de 6,4 % du nombre de clients avec forfaits, soit 0,5 million de clients ;
- la croissance du chiffre d'affaires des services "non-voix" (hors SMS et MMS), tirée par la forte croissance de la navigation internet pour la téléphonie mobile. Le nombre de clients avec des offres internet mobile augmente de 87,2 % par rapport à 2011 pour atteindre 4,5 millions d'utilisateurs au 31 décembre 2012. Au total, le chiffre d'affaires des services "non-voix" a augmenté de 17,7 % entre 2011 et 2012 ; et
- la hausse de 20,9 % entre les deux périodes du nombre de clients des opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO) hébergés, qui s'établit à 1,8 million de clients au 31 décembre 2012.

2011 vs 2010

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication personnels en Espagne croît de 4,1 % entre 2010 et 2011, soit une hausse de 128 millions d'euros.

Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires enregistre une hausse de 7,0 % entre les deux périodes, qui reflète :

- la hausse de 4,5 % du nombre total de clients sur un an, qui atteint 12,5 millions de clients au 31 décembre 2011. Cette progression est générée par la progression sur un an de 6,7 % du nombre de clients avec forfaits, soit 0,5 million de clients ; et
- la croissance du chiffre d'affaires des services "non-voix" (hors SMS et MMS), tirée par le développement des usages haut débit avec, en particulier, la forte croissance de la navigation internet pour la téléphonie mobile. Le nombre de clients avec des offres internet mobile a été multiplié par 3,3 par rapport à 2010 pour atteindre 2,4 millions d'utilisateurs au 31 décembre 2011. De plus, le nombre de clients des services internet Everywhere a augmenté de 21 % entre les deux périodes. Au total, le chiffre d'affaires des services "non-voix" a augmenté de 24,1 % entre 2010 et 2011, contre 9,2 % entre 2009 et 2010. Le nombre de clients des opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO) hébergés est aussi sensiblement plus élevé, avec une croissance de 24 % entre les deux périodes, et s'établit à 1,5 million de clients au 31 décembre 2011.

Services de communication résidentiels en Espagne

2012 vs 2011

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en Espagne progresse de 8,8 % entre 2011 et 2012, soit une augmentation de 62 millions d'euros. Cette hausse résulte principalement de la croissance du chiffre d'affaires du haut débit, qui a progressé de 14,1 % entre les deux périodes, tiré :

- par la croissance soutenue du nombre de client haut débit, soit 10,3 % entre 2011 et 2012 (augmentation nette de 131 milliers de clients) obtenue grâce au dynamisme des ventes ;
- par l'augmentation du taux de pénétration du dégroupage total, qui représente 67,7 % du nombre total de clients ADSL, soit une progression de 6,3 points en glissement annuel ; et
- par la hausse de 2,0 % de l'ARPU, qui atteint 33,0 euros au 31 décembre 2012. Cette augmentation s'explique par la croissance du nombre de clients des services de "Voix sur IP".

2011 vs 2010

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en Espagne progresse de 6,6 % entre 2010 et 2011, soit une augmentation de 44 millions d'euros. Cette hausse résulte principalement du retour à la croissance du chiffre d'affaires du haut débit, qui a progressé de 11,6 % entre les deux périodes, tiré :

- par l'expansion soutenue du nombre de clients ADSL, en hausse de 13,5 % entre 2010 et 2011, soit une augmentation nette de 150,5 milliers de clients obtenue grâce au dynamisme des ventes et à la réduction du taux de résiliation ;
- par la croissance du taux de pénétration du dégroupage total, qui représente 61,4 % du nombre total de clients ADSL, soit une progression de 6,6 points en glissement annuel ; et
- par la hausse de 1,9 % de l'ARPU, qui atteint 32,4 euros au 31 décembre 2011. Cette augmentation s'explique par la croissance du nombre de clients des services de "Voix sur IP".

9.1.3.2.2 EBITDA présenté - Espagne

2012 vs 2011

En **données historiques**, comme en **données à base comparable**, l'EBITDA présenté de l'Espagne progresse de 13,3 % entre 2011 et 2012, et s'établit à 951 millions d'euros. Entre les deux périodes, cette progression de 111 millions d'euros en donnée à base comparable s'explique principalement i) par la hausse de 38 millions d'euros du chiffre d'affaires, ii) par la diminution de 84 millions d'euros des achats externes, principalement due aux achats et reversements aux opérateurs, et par une diminution du coût des marchandises vendues générée par une baisse de l'activité commerciale.

2011 vs 2010

En **données historiques** comme en **données à base comparable**, l'EBITDA présenté de l'Espagne progresse de 9,8 % entre 2010 et 2011, et s'établit à 839 millions d'euros. Entre les deux périodes, cette progression de 74 millions d'euros s'explique principalement i) par la hausse de 172 millions d'euros du chiffre d'affaires, ii) par la diminution de 37 millions d'euros des achats et reversements aux opérateurs, principalement due à la baisse tarifaire des terminaisons d'appels mobiles, iii) partiellement compensées par l'augmentation de 135 millions des charges commerciales pour faire face à un environnement fortement concurrentiel.

9.1.3.2.3 Résultat d'exploitation - Espagne

2012 vs 2011

Le résultat d'exploitation de l'Espagne est un résultat positif à hauteur de 169 millions d'euros en 2012, alors qu'il était négatif pour 168 millions d'euros en 2011 ; en **données historiques** comme en **données à base comparable**, le résultat s'est amélioré de 337 millions d'euros. Cela s'explique par l'amélioration de l'EBITDA présenté pour 111 millions d'euros, ainsi que par la baisse de 230 millions d'euros de la dotation aux amortissements. La dotation 2012 est relative à l'amortissement de la base clients avec forfaits, totalement amortis depuis mai 2012.

2011 vs 2010

Le résultat d'exploitation de l'Espagne est une perte de 168 millions d'euros en 2011, contre une perte de 218 millions d'euros en 2010 ; en **données historiques** comme en **données à base comparable**, le résultat s'est amélioré de 50 millions d'euros. Cela s'explique par l'amélioration de l'EBITDA présenté pour 74 millions d'euros, partiellement compensée par la hausse de 26 millions d'euros de la dotation aux amortissements.

9.1.3.2.4 CAPEX - Espagne

2012 vs 2011

En **données historiques** comme en **données à base comparable**, les CAPEX de l'Espagne progressent de 68 millions d'euros entre 2011 et 2012, et s'établissent à 473 millions d'euros en 2012. La forte croissance des CAPEX est destinée à soutenir la croissance des besoins capacitaires, avec une augmentation des capacités du réseau et le renouvellement du réseau d'accès sans fil.

2011 vs 2010

En **données historiques** comme en **données à base comparable**, les CAPEX de l'Espagne progressent de 8 millions d'euros entre 2010 et 2011, et s'établissent à 405 millions d'euros. Les dépenses d'investissements concernent essentiellement les activités de croissance et la satisfaction du client, principalement dans le domaine des réseaux de données mobiles, notamment pour le renouvellement du réseau d'accès radio et pour l'augmentation de la vitesse de transmission des liaisons.

9.1.3.2.5 Acquisitions de licences de télécommunication – Espagne

En 2012, les acquisitions de licence de télécommunication de l'Espagne s'élèvent à 1 million d'euros.

En 2011, les acquisitions de licences de télécommunication de l'Espagne s'élèvent à 580 millions d'euros. Elles correspondent à l'acquisition de blocs de fréquence de 10 MHz dans la bande 800 MHz, de 5 MHz dans la bande 900 MHz, et de 10 MHz et 20 MHz dans la bande 2,6 GHz. Ces acquisitions sont intervenues dans le cadre de la réallocation du spectre radio-électrique par les autorités espagnoles par le biais d'enchères. Le montant dédié au réseau mobile à très haut débit (4G, fonctionnant sous les fréquences de 800 MHz et 2,6 GHz) s'élève à 447 millions d'euros.

Aucune licence de télécommunication n'a été acquise en Espagne en 2010.

9.1.3.3 Pologne

Exercices clos le 31 décembre

POLOGNE (en millions d'euros)	2012	2011 données à base comparable (1)	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable (1)	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
Chiffre d'affaires	3 381	3 526	3 625	(4,1) %	(6,7) %	3 934
EBITDA présenté (2)	1 156	1 115	1 347	3,6 %	(14,2) %	1 180
EBITDA présenté / Chiffre d'affaires	*34,2 %*	*31,6 %*	*37,2 %*			*30,0 %*
Résultat d'exploitation	(505)	233	443	na	na	229
Résultat d'exploitation / Chiffre d'affaires	*(14,9) %*	*6,6 %*	*12,2 %*			*5,8 %*
CAPEX (2)	558	610	627	(8,5) %	(11,0) %	679
CAPEX / Chiffre d'affaires	*16,5 %*	*17,3 %*	*17,3 %*			*17,2 %*
Nombre moyen d'employés	22 700	23 599	24 119	(3,8) %	(5,9) %	25 688

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) L'EBITDA présenté et les CAPEX sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de ces agrégats et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange les utilise, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Le secteur opérationnel "Pologne" regroupe les activités de services de communication personnels (principalement téléphonie mobile) et résidentiels (téléphonie fixe, services internet et services aux opérateurs) en Pologne.

9.1.3.3.1 Chiffre d'affaires - Pologne

2012 vs 2011

En **données historiques**, la diminution de 6,7 % du chiffre d'affaires de la Pologne entre 2011 et 2012, soit un recul de 244 millions d'euros, intègre i) l'effet négatif des variations de change, soit 56 millions d'euros, compte tenu de l'appréciation du zloty polonais par rapport à l'euro, ii) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 43 millions d'euros et comprend principalement les effets de la cession de TP Emitel le 22 juin 2011, ainsi que iii) l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 145 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 145 millions d'euros du chiffre d'affaires de la Pologne entre 2011 et 2012, soit une baisse de 4,1 %, résulte i) du déclin du réseau téléphonique commuté pour 137 millions d'euros, ii) partiellement compensé par la hausse de 35 millions d'euros du chiffre d'affaires des services intégrés et des services aux opérateurs. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires de la Pologne aurait baissé de 2,5 % entre les deux périodes.

2011 vs 2010

En **données historiques**, la diminution de 7,8 % du chiffre d'affaires de la Pologne entre 2010 et 2011, soit un recul de 309 millions d'euros, intègre i) l'effet négatif des variations de change, soit 115 millions d'euros, compte tenu de l'appréciation du zloty polonais par rapport à l'euro, ii) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 38 millions d'euros ainsi que iii) l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 156 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 156 millions d'euros du chiffre d'affaires de la Pologne entre 2010 et 2011, soit une baisse de 4,1 %, résulte i) du déclin du réseau téléphonique commuté pour 147 millions d'euros, ii) de la diminution de 16 millions d'euros du chiffre d'affaires des services "non-voix" de l'activité mobile, principalement en raison de l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés, iii) partiellement compensés par la hausse de 15 millions d'euros du chiffre d'affaires des services aux opérateurs et autres équipements fixes. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires de la Pologne aurait baissé de 2,6 % entre les deux périodes.

Services de communication personnels en Pologne

2012 vs 2011

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication personnels en Pologne baisse de 55 millions d'euros entre 2011 et 2012, soit une diminution de 3,0 %. Hors impact de la baisse du prix des terminaisons d'appel, le chiffre d'affaires aurait augmenté de 0,3 % entre les deux périodes.

La décroissance de 3,0 % du chiffre d'affaires des services de communication personnels en Pologne s'explique principalement i) par la baisse de 4,7 % de l'ARPU entre les deux périodes (avec un ARPU qui s'établit à 467 zlotys en 2012 contre 491 en 2011), ii) par la diminution de 0,9 % du nombre de clients avec forfaits (qui atteint 6,911 millions de clients au 31 décembre 2012), soit 66 milliers de clients en moins par rapport au 31 décembre 2011, partiellement compensées par l'augmentation du trafic de données pour 18 millions d'euros.

2011 vs 2010

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des services de communication personnels en Pologne baisse de 1 million d'euros entre 2010 et 2011, soit une diminution de 0,1 %. Hors impact de la baisse du prix des terminaisons d'appel, le chiffre d'affaires aurait augmenté de 3,1 % entre les deux périodes.

La décroissance de 0,1 % du chiffre d'affaires des services de communication personnels en Pologne s'explique principalement i) par la baisse de 4,7 % de l'ARPU entre les deux dates (avec un ARPU qui s'établit à 491 zlotys au 31 décembre 2011), partiellement compensée ii) par la progression de 0,3 % du nombre de clients avec forfaits (qui atteint 6,977 millions de clients au 31 décembre 2011), soit plus de 21 milliers de clients supplémentaires par rapport au 31 décembre 2010.

Services de communication résidentiels en Pologne

2012 vs 2011

En **données à base comparable**, la diminution de 61 millions d'euros du chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en Pologne entre 2011 et 2012, soit un retrait de 3,2 %, résulte principalement :

- du recul de 18,0 % du chiffre d'affaires "voix", sous l'effet de la diminution du nombre de clients de la téléphonie fixe, en baisse de 877 milliers de clients entre 2011 et 2012 ;
- partiellement compensé par l'augmentation de 2,1 % du chiffre d'affaires haut débit, due à l'augmentation de l'ARPU ; et
- par la hausse de 25 millions d'euros du chiffre d'affaires des services intégrés.

2011 vs 2010

En **données à base comparable**, la diminution de 139 millions d'euros du chiffre d'affaires des services de communication résidentiels en Pologne entre 2010 et 2011, soit un retrait de 6,5 %, résulte principalement du recul de 16,3 % du chiffre d'affaires "voix", sous l'effet :

- de la diminution du nombre de clients de la téléphonie fixe, soit une baisse de 774 milliers de clients entre le 31 décembre 2010 et le 31 décembre 2011. Cette diminution est liée à la substitution de la téléphonie fixe par la téléphonie mobile et à la migration des clients vers la vente en gros (en augmentation de 176 milliers de clients) ; et
- du recul de 5,5 % du chiffre d'affaires du haut débit (340 millions d'euros), en raison de la diminution de 0,6 % du nombre de clients entre le 31 décembre 2010 et le 31 décembre 2011 (baisse de 12 milliers de clients).

9.1.3.3.2 EBITDA présenté - Pologne

2012 vs 2011

En **données historiques**, la baisse de 14,2 % de l'EBITDA présenté de la Pologne entre 2011 et 2012, soit une diminution de 191 millions d'euros, s'explique principalement par i) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 220 millions d'euros, et comprend principalement la cession de TP Emitel en 2011 pour 220 millions d'euros, et par ii) l'effet négatif des variations de change, soit 13 millions d'euros, partiellement compensés par la progression de 41 millions d'euros de l'évolution organique à base comparable.

En **données à base comparable**, l'augmentation de 41 millions d'euros de l'EBITDA présenté de la Pologne résulte principalement :

- i) de la comptabilisation, en 2011, d'une provision complémentaire de 115 millions d'euros relative à l'amende de la Commission européenne à l'encontre de TP S.A. pour abus de position dominante sur le marché de gros de l'accès à internet en haut débit en Pologne (voir note 15 de l'annexe aux comptes consolidés), ii) du coût des restructurations en 2011 pour 41 millions d'euros, iii) et de la réduction de 31 millions d'euros des charges d'interconnexion liée à la baisse des prix des terminaisons d'appel en 2012 ;
- partiellement compensés par le recul de 145 millions d'euros du chiffre d'affaires, affecté par la baisse des prix des terminaisons d'appel.

2011 vs 2010

En **données historiques**, la hausse de 14,2 % de l'EBITDA présenté de la Pologne entre 2010 et 2011, soit une augmentation de 167 millions d'euros, résulte de la progression de 229 millions d'euros de l'évolution organique à base comparable de l'EBITDA présenté, partiellement compensée par i) l'effet positif des variations de change, soit 35 millions d'euros, et par ii) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 27 millions d'euros.

En **données à base comparable**, l'augmentation de 229 millions d'euros de l'EBITDA présenté de la Pologne résulte principalement i) de la provision de 266 millions d'euros qui avait été passée en 2010 au titre du litige opposant la société Danish Polish Telecommunications Group (DPTG) à TP S.A. (voir note 15 de l'annexe aux comptes consolidés), ii) de la comptabilisation au premier semestre 2011 du résultat de cession positif de 197 millions d'euros relatif à la cession par TP S.A. de sa filiale TP Emitel (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés), iii) de la réduction de 54 millions d'euros des charges d'interconnexion liée à la baisse des prix des terminaisons d'appel, et iv) de l'augmentation de 51 millions d'euros des autres produits opérationnels. Entre les deux périodes, ces éléments favorables sont partiellement compensés i) par la baisse de 156 millions d'euros du chiffre d'affaires, ii) par la comptabilisation au premier semestre 2011 d'une provision complémentaire de 115 millions d'euros relative à l'amende de la Commission européenne à l'encontre de TP S.A. pour abus de position dominante sur le marché de gros de l'accès à internet en haut débit en Pologne (voir note 15 de l'annexe aux comptes consolidés), et iii) par une provision de 34 millions d'euros de coûts de restructuration.

9.1.3.3.3 Résultat d'exploitation - Pologne

2012 vs 2011

En **données historiques**, la baisse de 948 millions d'euros du résultat d'exploitation de la Pologne entre 2011 et 2012, résulte de l'évolution organique à base comparable, soit une diminution de 738 millions d'euros du résultat d'exploitation, ainsi que de l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 211 millions d'euros et comprend essentiellement la cession de TP Emitel en 2011 pour 212 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la baisse de 738 millions d'euros du résultat d'exploitation de la Pologne entre 2011 et 2012, s'explique principalement par la comptabilisation d'une perte de valeur des écarts d'acquisition en 2012 pour un montant de 889 millions d'euros qui reflète notamment l'intensification de la concurrence tant sur le marché mobile que fixe (voir note 6 de l'annexe aux comptes consolidés), partiellement compensée par la diminution de la dotation aux amortissements pour 111 millions d'euros et par l'amélioration de 41 millions d'euros de l'EBITDA présenté.

2011 vs 2010

En **données historiques**, l'augmentation de 214 millions d'euros du résultat d'exploitation de la Pologne entre 2010 et 2011, résulte de l'évolution organique à base comparable, soit une progression de 242 millions d'euros du résultat d'exploitation partiellement compensée par i) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 21 millions d'euros, ainsi que par ii) l'effet négatif des variations de change, soit 7 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la hausse de 242 millions d'euros du résultat d'exploitation de la Pologne entre 2010 et 2011, s'explique par l'amélioration de 229 millions d'euros de l'EBITDA présenté et par l'augmentation de la dotation aux amortissements pour 12 millions d'euros.

9.1.3.3.4 CAPEX - Pologne

2012 vs 2011

En **données historiques**, la diminution de 11,0 % des CAPEX de la Pologne entre 2011 et 2012, soit une baisse de 69 millions d'euros, s'explique i) par l'évolution organique à base comparable, soit une diminution de 52 millions d'euros, par ii) l'effet négatif des variations de change, soit 10 millions d'euros, ainsi que par iii) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 7 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la diminution de 52 millions d'euros des CAPEX de la Pologne entre 2011 et 2012, soit une baisse de 8,5 %, reflète principalement :

- le décalage des dépenses d'investissement des équipements d'accès et de transmission installés chez les clients, en accord avec le régulateur polonais (avec qui un protocole d'accord a été signé en ce sens) ;
- en partie contrebalancé par une augmentation des dépenses d'investissement relatives à i) l'acquisition des boxes installées chez le client en raison des fortes ventes de l'offre *triple play* Funpack, ii) au changement de marque opéré en 2012 (tous les services sont désormais sous la marque Orange), iii) au championnat d'Europe de football, l'UEFA Euro 2012.

2011 vs 2010

En **données historiques**, la diminution de 7,6 % des CAPEX de la Pologne entre 2010 et 2011, soit une baisse de 52 millions d'euros, s'explique i) par l'évolution organique à base comparable, soit une diminution de 18 millions d'euros des CAPEX, par ii) l'effet négatif des variations de change, soit 20 millions d'euros, ainsi que par iii) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 14 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la diminution de 18 millions d'euros des CAPEX de la Pologne entre 2010 et 2011, soit une baisse de 2,8 %, reflète principalement la baisse des dépenses de matériel informatique et d'accès sans fil utilisant la norme CDMA.

9.1.3.3.5 Acquisitions de licences de télécommunication - Pologne

Aucune licence de télécommunication n'a été acquise en Pologne au cours des trois derniers exercices (2010, 2011 et 2012).

9.1.3.4 Reste du monde

Exercices clos le 31 décembre

RESTE DU MONDE (en millions d'euros)	2012	2011 données à base comparable [1]	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable [1]	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
Chiffre d'affaires	8 281	8 164	8 795	1,4 %	(5,8) %	8 248
EBITDA présenté [2]	2 893	2 817	2 993	2,7 %	(3,3) %	2 941
EBITDA présenté / Chiffre d'affaires	*34,9 %*	*34,5 %*	*34,0 %*			*35,7 %*
Résultat d'exploitation	332	492	595	(32,5) %	(44,2) %	1 380
Résultat d'exploitation / Chiffre d'affaires	*4,0 %*	*6,0 %*	*6,8 %*			*16,7 %*
CAPEX [2]	1 308	1 365	1 409	(4,1) %	(7,2) %	1 248
CAPEX / Chiffre d'affaires	*15,8 %*	*16,7 %*	*16,0 %*			*15,1 %*
Nombre moyen d'employés	26 013	26 290	26 650	(1,1) %	(2,4) %	22 789

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) L'EBITDA présenté et les CAPEX sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de ces agrégats et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange les utilise, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Le secteur présenté "Reste du monde" regroupe les activités de services de communication personnels (téléphonie mobile) et résidentiels (téléphonie fixe, services internet et services aux opérateurs) dans les autres pays d'Europe, d'Afrique et du Moyen-Orient, à savoir principalement en Belgique, au Botswana, au Cameroun, en Côte d'Ivoire, en Egypte, en Guinée, en Jordanie, au Kenya, au Luxembourg, à Madagascar, au Mali, en Moldavie, au Niger, en République Dominicaine, en Roumanie, au Sénégal, en Slovaquie et en Suisse (jusqu'au 29 février 2012, date de la cession d'Orange Suisse, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*).

La section suivante présente un focus particulier sur la situation du Groupe en Egypte.

Egypte

Le taux de croissance du Produit Intérieur Brut (PIB) de l'Egypte en 2012 est estimé à 2 % (source : FMI d'octobre 2012), stable par rapport à 2011. La révolution, ses retombées sociales, politiques et économiques ainsi que la situation d'instabilité que continue de traverser le pays ont accentué les faiblesses structurelles de l'économie telle que le chômage endémique, le fort taux d'inflation, les écarts de revenus et les soulèvements sociaux. Selon le Fonds Monétaire International (FMI), la situation macro-économique du pays devrait s'améliorer progressivement, avec le retour à une croissance plus élevée du PIB dès 2013, mais fortement conditionnée par les modalités de la transition politique en cours, la volonté du gouvernement pour adopter les réformes politiques attendues visant à améliorer le climat d'investissement, et la capacité de l'économie à relancer l'activité touristique et à attirer de nouveau les investissements directs étrangers.

Le marché des télécommunications continue à être fortement affecté par la dégradation de la situation économique générale et à subir une concurrence forte. La baisse des dépenses des ménages et des entreprises et la pression concurrentielle continuent à peser sur le chiffre d'affaires des opérateurs de télécommunication qui affichent une croissance faible en 2012.

Mobinil a déployé beaucoup d'efforts pour s'adapter à un marché difficile et incertain afin de protéger ses marges. En **données à base comparable**, entre 2011 et 2012 :

- le **chiffre d'affaires** de l'Egypte augmente de 19 millions d'euros (soit 1,5 %), après une année 2011 marquée par la révolution, et ce malgré un contexte socio-politique tendu et un marché fortement concurrentiel qui met la pression sur les tarifs. La progression du chiffre d'affaires est portée i) par la progression de 2,8 % du nombre de clients (soit 0,9 million de clients supplémentaires) entre le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2012, et ii) par la croissance de 21 % de l'usage (soit une consommation mensuelle moyenne en hausse de 38 minutes en 2012). Ces effets favorables sont contrebalancés par la décroissance de 28 % du prix moyen par minute ;
- l'**EBITDA présenté** de l'Egypte diminue de 4 millions d'euros. Le ratio d'EBITDA présenté rapporté au chiffre d'affaires s'établit à 32 % en 2012, en recul de 0,8 point par rapport à 2011. La diminution du taux d'EBITDA présenté s'explique notamment par l'augmentation des charges commerciales de 5 millions d'euros liée aux ventes brutes supplémentaires (1,6 million), et par la progression des charges réseau (en particulier 9 millions d'euros sur les coûts de capacités en lien avec la croissance du trafic), en partie compensées par la diminution des taxes ;
- le **résultat d'exploitation** de l'Egypte s'améliore de 49 millions d'euros. Des dépréciations d'écart d'acquisition ont été comptabilisées pour 400 millions d'euros en 2012 pour 456 millions d'euros en 2011. Ces dépréciations reflètent les effets du contexte politique et économique et des performances réalisées (voir note 6 de l'annexe aux comptes consolidés) ; et
- les **CAPEX** de l'Egypte progressent de 19 millions d'euros entre les deux périodes, en raison de l'extension de la couverture et de la densification du réseau rendu nécessaire par la croissance du trafic (529 nouveaux sites entre 2011 et 2012 contre 446 entre 2010 et 2011).

9.1.3.4.1 Chiffre d'affaires - Reste du monde

2012 vs 2011

En **données historiques**, la diminution de 5,8 % du chiffre d'affaires du Reste du monde entre 2011 et 2012, soit une baisse de 514 millions d'euros, s'explique :

- par l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 791 millions d'euros et comprend principalement l'effet de la cession d'Orange Suisse le 29 février 2012 pour 858 millions d'euros ;
- en partie contrebalancé i) par l'effet positif des variations de change, soit 160 millions d'euros, ainsi que ii) par l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 117 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires du Reste du monde augmente de 1,4 %, soit 117 millions d'euros, entre 2011 et 2012. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires augmenterait de 3,2 % entre les deux périodes.

Par zone géographique et en données à base comparable, la croissance de 117 millions d'euros, du chiffre d'affaires du Reste du monde entre 2011 et 2012, résulte principalement :

- de l'augmentation de 5,0 %, soit 195 millions d'euros, du chiffre d'affaires de la zone Afrique et Moyen-Orient (hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires progresserait de 5,3 %). Entre les deux périodes, cette croissance s'explique essentiellement :
  - par la progression de 23,3 % (soit 106 millions d'euros) du chiffre d'affaires de la Côte d'Ivoire, résultant notamment du rattrapage opéré en 2012, suite à la crise qui a grevé le chiffre d'affaires de 2011 ; la croissance du deuxième semestre à 14,9 % rencontre un ralentissement par rapport au premier semestre à 33,6 %,
  - par les très bonnes performances de la Guinée et du Cameroun, avec des croissances du chiffre d'affaires de, respectivement, 47,3 % (soit 31 millions d'euros), et 7,4 % (soit 21 millions d'euros), en lien avec l'augmentation du nombre de clients dans ces pays entre le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2012 (respectivement de 0,5 million et 1,1 million de clients), et
  - par le retour à la croissance de l'Egypte à 1,5 % (soit 19 millions d'euros) principalement dû à la croissance de la base d'abonnés (0,9 million de clients entre le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2012) ;
- de la stabilisation du chiffre d'affaires de la zone Europe de l'Ouest (hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires de la zone Europe de l'Ouest augmenterait de 3,4 %). Entre les deux périodes, cette stagnation résulte de la croissance du chiffre d'affaires du Luxembourg (10 millions d'euros soit 14,8 %), et de la Suisse (6 millions d'euros soit 3,9 %), partiellement compensée par la baisse du chiffre d'affaires de la Belgique (11 millions d'euros soit 0,7 %). Cette diminution s'explique essentiellement par un impact réglementaire de 60 millions d'euros. Par ailleurs, la croissance des ventes de terminaux et la progression des services "non-voix" permettent de compenser i) la baisse du chiffre d'affaires des services "voix", et ii) l'érosion du chiffre d'affaires généré par les opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO). S'agissant de la téléphonie mobile, le nombre de nouveaux clients a nettement ralenti suite à la loi du 10 juillet 2012, mise en application au 1er octobre 2012, qui permet au consommateur de changer d'opérateur après six mois sans indemnité de rupture, soit une augmentation limitée de 8 milliers de clients avec forfaits (hors M2M, voir glossaire des termes techniques) entre 2011 et 2012 ; et
- de la diminution de 4,3 %, soit 79 millions d'euros, du chiffre d'affaires de la zone Europe Centrale (hors impact réglementaire, le recul du chiffre d'affaires serait limité à 0,7 %). Entre les deux périodes, cette baisse résulte essentiellement :
  - de la détérioration de 8,3 % (soit 61 millions d'euros) du chiffre d'affaires de la Slovaquie, du fait notamment de la baisse du chiffre d'affaires "voix" des clients avec forfaits et des effets réglementaires,
  - de la baisse de 3,1 % (soit 30 millions d'euros) du chiffre d'affaires de la Roumanie, marquée par un impact réglementaire de 37 millions d'euros. Hors impact réglementaire, la tendance à l'amélioration continue sur le second semestre 2012 avec un chiffre d'affaires en hausse de 0,8 % entre 2011 et 2012 grâce à la croissance des services "non-voix".

2011 vs 2010

En **données historiques**, l'augmentation de 6,6 % du chiffre d'affaires du Reste du monde entre 2010 et 2011, soit une hausse de 547 millions d'euros, s'explique :

- par l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 740 millions d'euros et comprend principalement l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 690 millions d'euros ;
- en partie contrebalancé i) par l'effet négatif des variations de change, soit 109 millions d'euros, ainsi que ii) par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 84 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires du Reste du monde diminue de 0,9 % entre 2010 et 2011, soit un recul de 84 millions d'euros. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires aurait augmenté de 0,9 % entre les deux périodes.

Par zone géographique et en données à base comparable, la diminution de 0,9 %, soit 84 millions d'euros, du chiffre d'affaires du Reste du monde entre 2010 et 2011, résulte principalement :

- de la baisse de 2,4 %, soit 64 millions d'euros, du chiffre d'affaires de la zone Europe de l'Ouest (dont 38 millions d'euros pour la Suisse et 37 millions d'euros pour la Belgique), sous l'effet principalement de la baisse des tarifs réglementés. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires de la zone Europe de l'Ouest serait en progression de 2,3 %, en raison essentiellement de :
  - la hausse de 2,4 % du chiffre d'affaires de la Belgique, soit 38 millions d'euros, portée par une forte croissance des ventes de terminaux (10 millions d'euros) et des services "non-voix" (24 millions d'euros sur le multimédia), ainsi qu'une hausse de 329 milliers de clients mobile avec forfait par rapport au 31 décembre 2010, et

- de la hausse de 11 millions d'euros du chiffre d'affaires de la Suisse, soit 1,1 %, marquée par une montée en puissance des services "non-voix" (36 millions d'euros sur le Multimédia) et une amélioration des services "voix" liée au changement de tarification (facturation à la seconde) ;

- du recul de 2,3 %, soit 43 millions d'euros, du chiffre d'affaires de la zone Europe Centrale, résultant essentiellement :

  - de la baisse de 3,7 % du chiffre d'affaires de la Roumanie, soit 36 millions d'euros, dans un contexte économique toujours fragile, porte sur l'ensemble des segments de marché en particulier sur les offres prépayées. La diminution du nombre de clients prépayés de 323 milliers par rapport au 31 décembre 2010, masque la hausse de 121 milliers des clients avec forfaits. Une tendance à l'amélioration s'est toutefois dessinée sur le deuxième semestre 2011,

  - de la baisse de 2,4 % du chiffre d'affaires de la Slovaquie, soit 18 millions d'euros, marquée par un impact réglementaire significatif de 16 millions d'euros (soit une baisse de 0,2 % hors impact réglementaire) ; et

- de la baisse de 0,1 %, soit 4 millions d'euros, du chiffre d'affaires de la zone Afrique et Moyen Orient. Cette évolution s'explique principalement par :

  - la diminution de 5,9 % du chiffre d'affaires de l'Égypte, soit 77 millions d'euros, résultant d'une part de l'effet de la crise traversée par le pays et d'un boycott de la filiale Mobinil ; d'autre part, la bonne performance commerciale (augmentation de 2,7 millions du nombre de clients soit 8,9 % entre le 31 décembre 2010 et le 31 décembre 2011) est effacée par la forte baisse des prix dans un marché très concurrentiel,

  - la diminution de 9,0 % du chiffre d'affaires de la Côte d'Ivoire, soit 45 millions d'euros, résultant de la répercussion de la crise politique traversée par le pays.

Hors Egypte et Côte d'Ivoire, le chiffre d'affaires progresse de 6,1 % (soit 118 millions d'euros) ; cette progression résulte principalement :

- de la hausse de 36,0 % du chiffre d'affaires des nouvelles opérations (Niger, Centrafrique, Ouganda, Guinée Bissau et Guinée Conakry) soit 45,1 millions d'euros, en lien avec un fort dynamisme commercial (augmentation de 837 milliers de clients du parc mobile entre le 31 décembre 2010 et le 31 décembre 2011 soit 29 %) ;

- de la croissance de 12,1 % du chiffre d'affaires du Cameroun, soit 31 millions d'euros, résultant de l'augmentation de 1 121 milliers de clients, soit 31,4 %, du nombre de clients entre le 31 décembre 2010 et le 31 décembre 2011. La performance du Cameroun est soutenue par une politique commerciale agressive et l'extension du réseau ; et

- de la croissance de 3,7 % du chiffre d'affaires du Sénégal, soit 25 millions d'euros, résultant de la bonne performance de l'activité mobile (21 millions d'euros) et de l'activité internationale de vente en gros (7 millions d'euros).

9.1.3.4.2 EBITDA présenté - Reste du monde

2012 vs 2011

En **données historiques**, la diminution de 3,3 % de l'EBITDA présenté du Reste du monde entre 2011 et 2012, soit une baisse de 100 millions d'euros, intègre i) l'effet défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 220 millions d'euros, et comprend principalement la cession d'Orange Suisse le 29 février 2012 pour 224 millions d'euros, ii) partiellement compensé par l'impact favorable des variations de change, soit 44 millions d'euros, ainsi que par l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 76 millions d'euros de l'EBITDA présenté.

En **données à base comparable**, l'augmentation de 76 millions d'euros de l'EBITDA présenté du Reste du monde entre 2011 et 2012, soit une hausse de 2,7 %, s'explique principalement i) par la progression de 117 millions d'euros du chiffre d'affaires, et ce malgré l'effet négatif de la baisse des tarifs réglementés, ii) par le résultat de cession d'Orange Suisse, qui représente une plus-value de 92 millions d'euros en 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), iii) en partie contrebalancés par l'augmentation de 152 millions d'euros des achats externes soit une hausse de 39 millions d'euros des charges commerciales de la Belgique, et des augmentations des achats externes de la Cote d'Ivoire et de l'Egypte pour des montants respectifs de 45 millions d'euros et 37 millions d'euros.

2011 vs 2010

En **données historiques**, la hausse de 1,8 % de l'EBITDA présenté du Reste du monde entre 2010 et 2011, soit une augmentation de 52 millions d'euros, résulte :

- de l'effet favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 292 millions d'euros, et comprend principalement l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 290 millions d'euros ;

- partiellement compensé i) par l'impact défavorable des variations de change, soit 43 millions d'euros, ainsi que ii) par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 197 millions d'euros de l'EBITDA présenté.

En **données à base comparable**, la diminution de 197 millions d'euros de l'EBITDA présenté du Reste du monde entre 2010 et 2011, soit un recul de 6,2 %, s'explique par la hausse de 112 millions d'euros des charges opérationnelles et par la baisse de 84 millions d'euros du chiffre d'affaires. L'augmentation des charges opérationnelles s'explique principalement par :

- l'augmentation de 56 millions d'euros des charges commerciales, notamment i) en Belgique (11 millions d'euros) directement liée à la croissance du chiffre d'affaires "terminaux", et ii) en Roumanie (13 millions d'euros) suite à la part grandissante des *smartphones*, iii) en Égypte (9 millions d'euros) et pour les nouvelles opérations (5 millions d'euros) ; et

- la progression de 52 millions d'euros des charges de personnel, notamment en Egypte, au Sénégal (augmentations salariales en lien avec une forte inflation) et en Belgique pour soutenir les nouvelles activités, le réseau de distribution et le renouvellement des infrastructures.

9.1.3.4.3 Résultat d'exploitation - Reste du monde

2012 vs 2011

En **données historiques**, la diminution de 263 millions d'euros du résultat d'exploitation du Reste du monde entre 2011 et 2012, intègre principalement i) l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 160 millions d'euros du résultat d'exploitation, ii) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 79 millions d'euros et qui comprend essentiellement l'effet de la cession d'Orange Suisse le 29 février 2012 pour 67 millions d'euros, ainsi que iii) l'effet négatif des variations de change, soit 24 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la baisse de 160 millions d'euros du résultat d'exploitation du Reste du monde entre 2011 et 2012 s'explique essentiellement :

- par la comptabilisation de pertes de valeur des écarts d'acquisition pour 839 millions d'euros en 2012, contre 618 millions d'euros en 2011, soit :
  - une dépréciation de 359 millions d'euros en Roumanie en 2012, reflétant principalement les effets attendus i) d'une réduction accrue des terminaisons d'appel mobile imposée par le régulateur en 2012, et ii) d'une présence limitée sur le segment des offres *multiplay* (voir note 6 de l'annexe aux comptes consolidés), contre une dépréciation de 156 millions d'euros en 2011,
  - une dépréciation de 76 millions d'euros en Belgique en 2012, reflétant les effets attendus i) d'un nouvel entrant entraînant une baisse tarifaire, ii) de propositions d'offres convergentes encore limitées, ainsi que iii) de la diminution du taux de croissance à l'infini (voir note 6 de l'annexe aux comptes consolidés), et
  - une dépréciation de 400 millions d'euros en Egypte en 2012, reflétant les effets du contexte politique et économique et de la performance réalisée en 2012 (reconquête commerciale et croissance du nombre de clients, mais pression tarifaire et chute du tourisme impactant significativement le chiffre d'affaires *roaming*) associés à un relèvement du taux d'actualisation, contre une dépréciation de 456 millions d'euros en 2011 (voir note 6 de l'annexe aux comptes consolidés) ;
- par la comptabilisation en 2012 d'un résultat négatif des entités mises en équivalence pour 145 millions d'euros, lié principalement à la comptabilisation d'une perte de valeur de 141 millions d'euros de Médi Telecom (voir note 9 de l'annexe aux comptes consolidés) ;
- partiellement compensées par la comptabilisation d'une perte de valeur des immobilisations de 62 millions d'euros en 2012, contre 223 millions d'euros en 2011.

2011 vs 2010

En **données historiques**, le recul de 785 millions d'euros du résultat d'exploitation du Reste du monde entre 2010 et 2011, intègre principalement l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 606 millions d'euros du résultat d'exploitation, et l'effet défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 214 millions d'euros, et comprend principalement i) l'impact de la réévaluation de la participation historiquement détenue dans Mobinil (société mère d'ECMS) suite à sa prise de contrôle le 13 juillet 2010 pour 336 millions d'euros, ii) en partie contrebalancé par l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 131 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la baisse de 606 millions du résultat d'exploitation du Reste du monde entre 2010 et 2011 s'explique essentiellement i) par le recul de 197 millions d'euros de l'EBITDA présenté, ii) par l'augmentation de 174 millions d'euros de la dotation aux amortissements, et iii) par l'augmentation de 236 millions d'euros des pertes de valeur. En 2011, la perte de valeur globale s'élève à 823 millions d'euros et s'explique principalement i) par la dépréciation de 449 millions d'euros de l'écart d'acquisition en Egypte, et par ii) la dépréciation de 156 millions d'euros de l'écart d'acquisition en Roumanie. Les autres dépréciations d'écarts d'acquisition et d'immobilisations concernent notamment certaines filiales opérant en Afrique de l'Est et la filiale en Arménie, en liaison avec une revue de leurs perspectives de développement. En 2010, la perte de valeur globale est de 587 millions d'euros, dont 471 millions d'euros au titre de l'Egypte (voir section 9.1.2.2 *De l'EBITDA présenté au résultat d'exploitation du Groupe* et note 6 de l'annexe aux comptes consolidés).

9.1.3.4.4 CAPEX - Reste du monde

2012 vs 2011

En **données historiques**, la diminution de 7,2 % des CAPEX du Reste du monde entre 2011 et 2012, soit une baisse de 101 millions d'euros, s'explique par :

- l'effet défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 79 millions d'euros, et comprend l'impact de la cession d'Orange Suisse le 29 février 2012 pour 105 millions d'euros, partiellement contrebalancé par l'effet de l'acquisition de Congo China Telecom pour 25 millions d'euros, ainsi que ii) par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 57 millions d'euros des CAPEX ;
- partiellement compensé par l'impact positif des variations de change, soit 35 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la diminution de 57 millions d'euros des CAPEX du Reste du monde entre 2011 et 2012, s'explique principalement :

- par une baisse des investissements dans certains pays, en particulier au Kenya (55 millions d'euros) du fait de l'achèvement en 2011 du programme de renouvellement du réseau, et au Niger (38 millions d'euros) par le programme d'extension, soit 158 nouveaux sites en 2011 ;
- partiellement compensée par l'augmentation des investissements au Congo (37 millions d'euros) qui est une nouvelle opération, ainsi qu'en Egypte (19 millions d'euros), en raison du faible niveau d'investissements en 2011 pendant la crise traversée par le pays, ainsi que de l'extension et la densification du réseau.

2011 vs 2010

En **données historiques**, l'augmentation de 12,9 % des CAPEX du Reste du monde entre 2010 et 2011, soit une hausse de 161 millions d'euros, résulte :

- de l'effet favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 127 millions d'euros, et comprend principalement i) l'intégration globale de Mobinil et de ses filiales le 13 juillet 2010 pour 119 millions d'euros ; ainsi que ii) l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 69 millions d'euros des CAPEX ;
- en partie contrebalancée par l'impact négatif des variations de change, soit 35 millions d'euros.

En **données à base comparable**, l'augmentation de 69 millions des CAPEX du Reste du monde entre 2010 et 2011 s'explique en grande partie par l'augmentation des dépenses d'investissements au Kenya pour 25 millions d'euros (déploiement de la 3G), en Roumanie pour 22 millions d'euros, en Slovaquie pour 19 millions d'euros, en Belgique pour 18 millions d'euros, au Niger pour 18 millions d'euros (extension importante du réseau) et, en Côte d'Ivoire pour 14 millions d'euros (programme de reconstruction). Ces éléments sont partiellement compensés par des retards ponctuels dans les programmes de déploiement en Egypte résultant de la crise politique traversée par le pays (baisse de 30 millions d'euros) et au Cameroun (diminution de 10 millions d'euros).

9.1.3.4.5 Acquisitions de licences de télécommunication - Reste du monde

En 2012, les acquisitions de licences de télécommunication du Reste du monde représentent 42 millions d'euros, et concernent i) l'extension du droit d'exploitation des fréquences 900 MHz et 1 800 MHz pour un an et le renouvellement de la licence 2G en Roumanie pour 17 millions d'euros, ii) le paiement d'une licence affectée au réseau mobile 4G/LTE en novembre 2012 en Moldavie pour 10 millions d'euros, iii) l'acquisition d'une licence affectée au réseau mobile 3G en Cote d'Ivoire pour 9 millions d'euros, ainsi que iv) des acquisitions au Congo pour 5 millions d'euros.

En 2011, les acquisitions de licences de télécommunication du Reste du monde représentent 68 millions d'euros, et concernent principalement i) l'extension de la licence 2G en Slovaquie pour 43 millions d'euros, ainsi que ii) l'acquisition d'un bloc de fréquences de 20 MHz duplex dans la bande 2,6 GHz, affectée au réseau mobile à très haut débit (4G), en Belgique pour 20 millions d'euros.

En 2010, les acquisitions de licences de télécommunication du Reste du monde s'élèvent à 227 millions d'euros, et comprennent principalement i) l'acquisition du second spectre de fréquence de la licence 3G en Egypte pour 145 millions d'euros (acquisition du premier spectre de fréquence en 2008), et ii) la prolongation de la licence 2G en Belgique pour 74 millions d'euros.

9.1.3.5 Entreprises

Exercices clos le 31 décembre

ENTREPRISES (en millions d'euros)	2012	2011 données à base comparable (1)	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable (1)	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
Chiffre d'affaires	7 001	7 196	7 101	(2,7) %	(1,4) %	7 216
EBITDA présenté (2)	1 134	1 284	1 276	(11,7) %	(11,2) %	1 299
EBITDA présenté / Chiffre d'affaires	*16,2 %*	*17,8 %*	*18,0 %*			*18,0 %*
Résultat d'exploitation	763	937	940	(18,6) %	(18,8) %	958
Résultat d'exploitation / Chiffre d'affaires	*10,9 %*	*13,0 %*	*13,2 %*			*13,3 %*
CAPEX (2)	352	362	343	(2,6) %	2,7 %	318
CAPEX / Chiffre d'affaires	*5,0 %*	*5,0 %*	*4,8 %*			*4,4 %*
Nombre moyen d'employés	21 387	21 138	21 114	1,2 %	1,3 %	20 543

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) L'EBITDA présenté et les CAPEX sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de ces agrégats et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange les utilise, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Le secteur opérationnel "Entreprises" regroupe les solutions de communication et les services dédiés aux entreprises en France et dans le monde.

9.1.3.5.1 Chiffre d'affaires - Entreprises

2012 vs 2011

En **données historiques**, la diminution de 1,4 % du chiffre d'affaires d'Entreprises entre 2011 et 2012, soit une baisse de 100 millions d'euros, intègre principalement i) l'impact positif des variations de change, soit 106 millions d'euros, ii) l'impact négatif des variations de périmètre pour 11 millions d'euros ainsi que iii) l'évolution organique à base comparable, soit un recul de 195 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 195 millions d'euros du chiffre d'affaires d'Entreprises entre 2011 et 2012, soit une baisse de 2,7 % (contre un recul de 1,6 % en 2011 par rapport à 2010), s'explique principalement par l'accélération de la décroissance des Réseaux d'entreprise historiques et le ralentissement de la croissance des services.

2011 vs 2010

En **données historiques**, la diminution de 115 millions d'euros du chiffre d'affaires d'Entreprises entre 2010 et 2011, soit une baisse de 1,6 %, intègre i) l'effet favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 26 millions d'euros, ii) l'impact négatif des variations de change, soit 29 millions d'euros, ainsi que iii) l'évolution organique à base comparable, soit un recul de 112 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 112 millions d'euros du chiffre d'affaires d'Entreprises entre 2010 et 2011, soit une baisse de 1,6 %, reflète le ralentissement de la dégradation de l'activité (baisse de 4,8 % observée en 2010 par rapport à 2009), en particulier grâce aux services, à l'international et aux ventes d'équipements.

Réseaux d'entreprise historiques

Les réseaux d'entreprise historiques comprennent les produits et solutions qu'Orange Business Services continue à fournir à ses clients afin d'assurer la continuité de leurs opérations et d'initier leur migration vers des solutions plus récentes. Ils incluent les offres classiques de téléphonie et de services de données comme le Frame Relay, le X25, Transrel et les liaisons louées en bas débit.

2012 vs 2011

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Réseaux d'entreprise historiques recule de 13,4 % entre 2011 et 2012, et s'établit à 1 872 millions d'euros. Cette évolution résulte principalement de l'accélération de la baisse du chiffre d'affaires des réseaux de données historiques, conjuguée à la poursuite de la décroissance du chiffre d'affaires des produits "voix".

Entre les deux périodes, le recul de 11,0 % du chiffre d'affaires de la Téléphonie fixe provient :

- de la baisse de 8,7 % du nombre de lignes téléphoniques entre 2011 et 2012 (similaire au recul enregistré en 2011 par rapport à 2010, de 8,9 %), traduisant à la fois la poursuite de la migration vers la "Voix sur IP" et une pression concurrentielle continue ;
- d'une diminution de 13,8 % du volume des communications téléphoniques aux entreprises (à parc constant, baisse tendancielle du marché de la téléphonie fixe liée pour partie à la substitution vers d'autres moyens de communication, du type SMS ou messagerie instantanée), accrue par rapport à la baisse de 13,2 % enregistrée en 2011 par rapport à 2010 ; et
- de la décroissance de 12,1 % du chiffre d'affaires associé aux services de la relation client, en accélération par rapport à la baisse de 5,0 % en 2011 par rapport à 2010, liée notamment à la substitution de ces services par internet et à l'effet de la Loi de Modernisation de l'Economie (LME) relatifs aux numéros surtaxés.

En parallèle, le chiffre d'affaires des Réseaux de données historiques enregistre une diminution de 24,3 % entre 2011 et 2012. Ces services regroupent l'essentiel des solutions historiques de données telles que les liaisons louées. La migration de ces réseaux d'entreprises vers des technologies plus récentes s'est encore accélérée en 2012, en partie en raison de l'arrêt progressif du X25 et de la nécessité pour les clients de migrer vers les offres plus récentes du Groupe.

2011 vs 2010

En **données à base comparable**, le recul de 11,2 % du chiffre d'affaires des Réseaux d'entreprise historiques entre 2010 et 2011, passant de 2 459 millions d'euros à 2 182 millions d'euros, s'explique principalement par la forte baisse des réseaux de données historiques, conjuguée dans une moindre mesure à la décroissance de la "voix".

Entre les deux périodes, le recul de 8,9 % du chiffre d'affaires de la Téléphonie fixe provient :

- de la baisse de 8,9 % du nombre de lignes téléphoniques entre les deux périodes traduisant la poursuite de la migration vers la "Voix sur IP" ainsi qu'une concurrence accrue ;
- d'une diminution de 13,2 % du volume des communications téléphoniques aux entreprises, (baisse tendancielle du marché de la téléphonie fixe, liée pour partie à la substitution vers d'autres moyens de communication type SMS, messagerie instantanée…), accrue par rapport à 2010 ; et
- de la décroissance de 5,0 % du chiffre d'affaires associé aux services de la relation client (centres d'appels), liée à la substitution de ces services par internet, ralentie toutefois par rapport à 2010.

Dans le même temps, le chiffre d'affaires des Réseaux de données historiques enregistre une diminution de 20,1 % entre 2010 et 2011. Ces services regroupent l'essentiel des solutions historiques de données (tel que le protocole X25 ou le Frame Relay), et la migration de ces réseaux d'entreprises vers des technologies plus récentes s'est accélérée en 2011 par rapport à 2010.

Réseaux d'entreprise classiques

Les réseaux d'entreprise classiques comprennent les produits et solutions ayant atteint une certaine maturité, tels que l'IP-VPN, certains produits d'infrastructure comme les accès haut débit et les liaisons à très haut débit, la télédiffusion et les offres de mobilité Business Everywhere.

2012 vs 2011

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Réseaux d'entreprise classiques est en progression de 1,8 % entre 2011 et 2012, et s'établit à 2 895 millions d'euros. Cette progression est supérieure à l'année précédente (0,4 %).

Le chiffre d'affaires de l'IP-VPN affiche une progression de 3,9 % entre les deux périodes, soutenue par l'activité internationale (en croissance de 6,8 %). Les parcs sont en croissance en particulier en France, tandis que l'international bénéficie d'une forte progression du revenu moyen par connexion liée à la montée en débit de ses clients. L'activité de Télédiffusion affiche, en sens inverse, une baisse de 1,9 % de son chiffre d'affaires, essentiellement en raison de l'arrêt de solutions historiques (analogique) et malgré les revenus engendrés par les Jeux Olympiques de Londres. Enfin, les solutions de Nomadisme (Business Everywhere) sont en décroissance de 18,2 % entre les deux périodes, soit une tendance proche de la

baisse observée en 2011 par rapport à 2010, essentiellement du fait du recul des réseaux téléphoniques fixes classiques et de la migration vers des solutions internet.

2011 vs 2010

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Réseaux d'entreprise classiques est en légère progression de 0,4 % entre 2010 et 2011, passant de 2 770 millions d'euros à 2 782 millions d'euros. Le marché de l'IP-VPN a atteint une certaine maturité, mais son chiffre d'affaires est toutefois en légère croissance de 2,1 % entre les deux périodes, essentiellement grâce à l'international (en progression de 5,5 %) et au développement du support Ethernet. L'activité de Télédiffusion affiche une baisse de 0,7 % de son chiffre d'affaires entre les deux périodes, en raison de reports de projets en fin d'année et de l'absence d'événements sportifs de grande ampleur. Les solutions de Nomadisme (Business Everywhere) sont en décroissance de 16,2 % entre les deux périodes, essentiellement du fait du recul des réseaux téléphoniques fixes classiques et de la migration vers d'autres solutions internes au Groupe.

Réseaux d'entreprise en croissance

Les réseaux d'entreprise en croissance comprennent les offres de "Voix sur IP", les services de l'image, et les infrastructures de données telles que l'accès par satellite, le Wifi et la fibre optique.

2012 vs 2011

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Réseaux d'entreprise en croissance augmente de 6,9 % entre 2011 et 2012 pour s'établir à 402 millions d'euros. Cette croissance s'est tassée par rapport à la progression constatée entre 2010 et 2011, soit une hausse de 14,2 %. Les services de "Voix sur IP" (accès et trafic), qui bénéficient de la migration de clients depuis la téléphonie classique, affichent une hausse de 11,8 %, en diminution par rapport à l'année précédente (20,0 %). Par ailleurs, le chiffre d'affaires des accès par satellite est en augmentation de 7,8 % entre 2011 et 2012 tandis que les services de l'image sont impactés par le repositionnement des offres vers une gamme plus en phase avec le marché, ainsi que par le ralentissement de ce dernier.

2011 vs 2010

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Réseaux d'entreprise en croissance augmente de 14,2 % entre 2010 et 2011, passant de 320 millions d'euros à 366 millions d'euros, principalement en raison de la progression de 20,0 % des services de "Voix sur IP" (accès et trafic), bénéficiant des transferts de technologie depuis la téléphonie classique.

Par ailleurs, le chiffre d'affaires des produits de réseaux avancés tels que les accès satellite et Wifi, est en augmentation de 18,3 % entre 2010 et 2011.

Services

Les activités de services d'Orange Business Services incluent les services de plateforme (gestion de la relation client, messagerie, hébergement, solutions de sécurité, management des applications d'infrastructure, *cloud computing, Machine to Machine*), les services collaboratifs (conseil, intégration, gestion de projet) et les ventes d'équipements liées aux services d'intégration.

2012 vs 2011

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Services progresse de 1,0 % entre 2011 et 2012, et s'établit à 1 832 millions d'euros. Cette hausse est liée en particulier aux services d'intégration (3,8 %), au management de services (7,5 %) et aux services de relations clients (13,7 %).

Cette progression est toutefois plus faible que celle constatée en 2011 par rapport à 2010 (soit une hausse de 6,4 %). Ce ralentissement de la croissance est essentiellement dû i) aux livraisons d'équipements (en baisse de 3,7 % en 2012, l'année 2011 ayant par ailleurs bénéficié d'une forte livraison de commandes en fin d'année aux Etats-Unis), ii) au ralentissement des services d'intégration (de 8,6 % en 2011 à 3,8 % en 2012) et iii) au management des applications d'infrastructure (hébergement). Un niveau de signature de nouveaux contrats plus faible a eu un effet négatif sur l'activité en 2012.

2011 vs 2010

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires des Services enregistre une hausse de 6,4 % entre 2010 et 2011, progressant de 1 664 millions d'euros à 1 771 millions d'euros, en particulier à l'international (en hausse de 17,1 %), grâce à la forte progression des ventes d'équipement (en progression de 37,2 %), soutenue par d'importantes livraisons aux Etats-Unis, et au conseil (en croissance de 18,0 %).

En France, la croissance des Services est plus modérée, avec une augmentation de 0,4 % du chiffre d'affaires entre les deux périodes, en raison de report de nouveaux contrats, d'un niveau de signature plus faible sur les clients grands comptes, dans un contexte d'un marché particulièrement difficile.

9.1.3.5.2 EBITDA présenté - Entreprises

2012 vs 2011

En **données historiques**, la diminution de 11,2 % de l'EBITDA présenté d'Entreprises entre 2011 et 2012, soit un recul de 142 millions d'euros, s'explique principalement par l'évolution organique à base comparable, à hauteur de 150 millions d'euros, et par un effet de change positif de 7 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la diminution de 150 millions d'euros de l'EBITDA présenté d'Entreprises entre 2011 et 2012, soit une baisse de 11,7 %, provient essentiellement :

- du recul de 195 millions d'euros du chiffre d'affaires ;
- de l'augmentation de 103 millions d'euros des charges de personnel, qui s'explique par une hausse de 43 millions d'euros de la charge relative au dispositif "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France, principalement en raison des renégociations de l'accord sur l'emploi des seniors signé le 31 décembre 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), ainsi qu'une augmentation des charges de personnels des activités de services (21 millions d'euros) ;
- de l'évolution du mix d'activité entre les services et les solutions de communication traditionnelles ;
- partiellement compensés par l'optimisation des achats et reversements aux opérateurs, soit une baisse de 131 millions d'euros entre les deux périodes, en lien avec l'amélioration de la profitabilité à l'international et la diminution du volume d'activité des réseaux de données historiques.

2011 vs 2010

En **données historiques**, la diminution de 23 millions d'euros de l'EBITDA présenté d'Entreprises entre 2010 et 2011, soit un recul de 1,8 %, intègre i) l'effet défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 35 millions d'euros, et ii) l'impact négatif des variations de change, soit 26 millions d'euros entre les deux périodes, et iii) l'évolution organique à base comparable favorable de 38 millions d'euros.

En **données à base comparable**, l'augmentation de 38 millions d'euros de l'EBITDA présenté d'Entreprises entre 2010 et 2011, soit une progression de 3,1 %, s'explique essentiellement i) par la réduction de 192 millions d'euros des achats externes, relative au recul des achats et reversements aux opérateurs (en lien avec le ralentissement de l'activité) et en raison de la révision de la taxe professionnelle en France, avec en conséquence une forte diminution des quotes-parts réseaux facturés par Orange France) et ii) par l'optimisation des coûts sur les autres postes, partiellement compensé par le recul de 112 millions d'euros du chiffre d'affaires entre les deux périodes.

9.1.3.5.3 Résultat d'exploitation - Entreprises

2012 vs 2011

En **données historiques**, le résultat d'exploitation d'Entreprises diminue de 18,8 % entre 2011 et 2012, soit un recul de 177 millions d'euros.

En **données à base comparable**, la diminution de 18,6 % du résultat d'exploitation d'Entreprises entre 2011 et 2012, soit un recul de 174 millions d'euros, provient principalement de la baisse de 150 millions d'euros de l'EBITDA présenté, et dans une moindre mesure, de l'augmentation de 14 millions d'euros de la dotation aux amortissements.

2011 vs 2010

En **données historiques**, la baisse de 18 millions d'euros du résultat d'exploitation d'Entreprises entre 2010 et 2011, soit un diminution de 1,9 %, intègre i) l'effet négatif des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 35 millions d'euros, et ii) l'impact défavorable des variations de change, soit 26 millions d'euros, iii) partiellement contrebalancée par l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 43 millions d'euros du résultat d'exploitation.

En **données à base comparable**, le résultat d'exploitation d'Entreprises progresse de 43 millions d'euros entre 2010 et 2011, soit une augmentation de 4,7 %. Cette amélioration provient principalement de la variation de l'EBITDA présenté pour 38 millions d'euros.

9.1.3.5.4 CAPEX - Entreprises

2012 vs 2011

En **données historiques**, l'augmentation de 2,7 % des CAPEX d'Entreprises entre 2011 et 2012 s'explique par les variations de périmètre pour 12 millions d'euros et les impacts positifs des variations de change pour 7 millions d'euros, partiellement compensés par l'évolution organique à base comparable soit un recul de 10 millions d'euros.

En **données à base comparable**, les CAPEX d'Entreprises sont en baisse entre 2011 et 2012 de 2,6 % soit 10 millions d'euros. Cette diminution est liée à l'adaptation des investissements à l'activité.

2011 vs 2010

En **données historiques**, les CAPEX d'Entreprises augmentent de 25 millions d'euros, soit une croissance de 8,0 % entre 2010 et 2011.

En **données à base comparable**, les CAPEX d'Entreprises sont en hausse de 7,8 %, soit 25 millions d'euros, entre les deux périodes. L'augmentation des dépenses d'investissement entre le 2010 et 2011 est essentiellement liée à la reprise des investissements permettant de satisfaire et d'accompagner les clients dans le développement de leurs usages, ainsi qu'à la poursuite des investissements dans les plateformes d'intégration et d'infogérance des applications critiques de communication.

9.1.3.6 Opérateurs internationaux & Services partagés

Exercices clos le 31 décembre

OPERATEURS INTERNATIONAUX & SERVICES PARTAGES (en millions d'euros)	2012	2011 données à base comparable (1)	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable (1)	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
Chiffre d'affaires	1 623	1 585	1 610	2,4 %	0,8 %	1 600
EBITDA présenté (2)	(402)	59	105	na	na	(661)
EBITDA présenté / Chiffre d'affaires	*(24,7) %*	*3,7 %*	*6,5 %*			*(41,3) %*
Résultat d'exploitation	(1 002)	(778)	(103)	(28,6) %	ns	(1 354)
Résultat d'exploitation / Chiffre d'affaires	*(61,8) %*	*(49,2) %*	*(6,5) %*			*(84,6) %*
CAPEX (2)	415	358	367	15,5 %	13,1 %	312
CAPEX / Chiffre d'affaires	*25,6 %*	*22,6 %*	*22,8 %*			*19,5 %*
Nombre moyen d'employés	13 286	13 492	12 950	(1,5) %	2,6 %	14 700

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) L'EBITDA présenté et les CAPEX sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de ces agrégats et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange les utilise, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

Le secteur opérationnel "Opérateurs Internationaux & Services Partagés" (désigné ci-après "OI & SP") regroupe i) les activités de déploiement du réseau international et longue distance, l'activité de pose et de maintenance des câbles sous-marins ainsi que l'activité de vente et de services aux opérateurs internationaux, et ii) les services partagés qui hébergent les fonctions support et transverses de l'ensemble du Groupe ainsi que les nouveaux relais de croissance (Contenus, Santé, Publicité en ligne). Les services partagés sont en grande partie refacturés aux autres secteurs opérationnels à travers des redevances de marque, des prestations de services Groupe et des refacturations spécifiques au cas par cas. Ce secteur opérationnel comprend également la quote-part de résultat relative à la mise en équivalence d'Everything Everywhere au Royaume-Uni depuis le 1er avril 2010, date de sa création.

9.1.3.6.1 Chiffre d'affaires - Opérateurs internationaux & Services partagés

2012 vs 2011

En 2012, le chiffre d'affaires d'Opérateurs internationaux & Services partagés s'établit à 1 623 millions d'euros, dont 1 141 millions d'euros réalisés hors du Groupe.

En **données historiques**, l'augmentation de 0,8 % du chiffre d'affaires d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2011 et 2012, soit une hausse de 13 millions d'euros, s'explique principalement i) par l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 38 millions d'euros du chiffre d'affaires, ii) partiellement compensée par l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 29 millions d'euros, et résulte essentiellement d'un transfert d'activités vers le secteur opérationnel Entreprises.

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires d'Opérateurs internationaux & Services partagés est en augmentation de 38 millions d'euros entre 2011 et 2012, soit une progression de 2,4 %.

Le chiffre d'affaires des Opérateurs internationaux s'établit à 1 382 millions d'euros en 2012 (dont 938 millions d'euros réalisés hors du Groupe), en croissance de 3,8 %, soit 51 millions d'euros, par rapport à 2011. Cette croissance provient principalement i) de la hausse du chiffre d'affaire voix à l'international, en raison de la politique d'intégration du trafic des filiales, en particulier en zone Afrique et Maghreb, ainsi que ii) de la progression du chiffre d'affaires de données mobile.

Le chiffre d'affaires des Services partagés représente 241 millions d'euros en 2012, en baisse de 5,2 % par rapport à 2011, en raison principalement de licences de droit d'usage de brevets concédées en contrepartie d'une redevance libératoire en 2011.

2011 vs 2010

En 2011, le chiffre d'affaires d'Opérateurs internationaux & Services partagés s'établit à 1 610 millions d'euros, dont 1 101 millions d'euros réalisés hors du Groupe.

En **données historiques**, l'augmentation de 10 millions d'euros du chiffre d'affaires d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2010 et 2011, soit une progression de 0,6 %, intègre :

- l'impact favorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 28 millions d'euros, et correspond exclusivement à l'intégration des activités d'Elettra, société spécialisée dans la pose et la maintenance de câbles sous-marins pour l'industrie des télécommunications ;
- partiellement compensé par l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 16 millions d'euros du chiffre d'affaires.

En **données à base comparable**, la diminution de 16 millions d'euros du chiffre d'affaires d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2010 et 2011, soit une baisse de 1,0 %, reflète principalement la baisse des refacturations intra-groupe liées au réseau et le moindre chiffre d'affaires de l'activité de coproduction cinématographique, partiellement compensés par l'augmentation du chiffre d'affaires issu des cessions de brevets R&D.

Le chiffre d'affaires des *Opérateurs internationaux*, qui représente 1 361 millions d'euros en 2011, dont 887 millions d'euros réalisés hors du Groupe, est en décroissance de 2,4 % par rapport à 2010. Cette baisse est principalement liée i) à la baisse des refacturations intra-groupe liées au réseau compensée par ii) l'augmentation de l'activité de maintenance et de pose de câbles sous-marin notamment liée au câble ACE.

Le chiffre d'affaires des *Services partagés*, qui représente 249 millions d'euros en 2011, progresse de 7,5 % en raison notamment de nouveaux contrats de licences de brevets ainsi que de l'augmentation des ventes de cartes d'accès à la télévision payante.

9.1.3.6.2 EBITDA présenté - Opérateurs internationaux & Services partagés

2012 vs 2011

L'EBITDA présenté d'Opérateurs internationaux & Services partagés est un résultat négatif de 402 millions d'euros en 2012, contre un résultat positif en 2011, de 105 millions d'euros en données historiques et de 59 millions d'euros en données à base comparable.

En **données historiques**, la dégradation de 507 millions d'euros de l'EBITDA présenté d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2011 et 2012 résulte i) de l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 44 millions d'euros, principalement dû au transfert de diverses fonctions provenant du secteur opérationnel France, ainsi que ii) de l'évolution organique à base comparable, soit une baisse de 461 millions d'euros de l'EBITDA présenté.

En **données à base comparable**, la dégradation de 461 millions d'euros de l'EBITDA présenté d'Opérateurs internationaux & Service partagés entre 2011 et 2012 s'explique essentiellement par :

- l'augmentation de 271 millions d'euros de la charge relative au dispositif "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France, avec une charge de 182 millions d'euros comptabilisée en 2012 principalement en raison des renégociations de l'accord sur l'emploi des seniors signé le 31 décembre 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), contre une reprise de provision de 89 millions d'euros en 2011 ;
- la comptabilisation en 2012 d'une charge de 122 millions d'euros correspondant aux cotisations au titre des risques non communs (notamment d'assurance-chômage) pour les fonctionnaires rattachés à France Télécom S.A. suite à la décision de la Commission européenne de décembre 2011 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*) ;
- le versement d'une indemnité de 116 millions d'euros (droits d'enregistrement inclus) à OTMT pour le transfert à France Télécom-Orange du contrat de services entre OTMT et ECMS (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*) ;
- la comptabilisation de divers litiges pour un montant positif net de 117 millions d'euros ainsi qu'une charge de 90 millions d'euros relative à la rectification de la taxe professionnelle pour les années 1999 à 2002 ;
- des coûts relatifs au changement de marque en Pologne (tous les services sont désormais sous la marque Orange) et des charges liées au championnat d'Europe de football, l'UEFA Euro 2012 ;
- partiellement compensés par un produit net de 61 millions d'euros lié à la réorganisation des nouvelles Activités de Croissance, avec notamment l'arrêt d'Orange sport et l'ouverture de nouveaux canaux de distribution pour Orange cinéma séries (OCS, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*).

2011 vs 2010

L'EBITDA présenté d'Opérateurs internationaux & Services partagés est un résultat positif de 105 millions d'euros en 2011 contre un résultat négatif de 661 millions d'euros en 2010 en données historiques et un résultat négatif de 681 millions d'euros en données à base comparable.

En **données historiques**, l'amélioration de 766 millions d'euros de l'EBITDA présenté d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2010 et 2011 s'explique i) par l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 786 millions d'euros de l'EBITDA présenté, partiellement compensé par ii) l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 23 millions d'euros.

En **données à base comparable**, l'amélioration de 786 millions d'euros de l'EBITDA présenté d'Opérateurs internationaux & Service partagés entre 2010 et 2011 résulte principalement i) de la comptabilisation, en 2010, d'une provision de 547 millions d'euros au titre de la restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries (OCS) en France, et ii) du différentiel positif de 163 millions d'euros entre la provision comptabilisée en 2010 (74 millions d'euros) et la reprise de provision comptabilisée en 2011 (89 millions d'euros) au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) et "Temps Partiel Intermédiaire" (TPI) en France (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés).

9.1.3.6.3 Résultat d'exploitation - Opérateurs internationaux & Services partagés

2012 vs 2011

Le résultat d'exploitation d'Opérateurs internationaux & Services partagés est un résultat négatif de 1 002 millions d'euros en 2012, contre en 2011, un résultat négatif de 103 millions d'euros en données historiques et négatif de 778 millions d'euros en données à base comparable.

En **données historiques**, la dégradation de 899 millions d'euros du résultat d'exploitation d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2011 et 2012 résulte essentiellement i) de l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 671 millions d'euros, principalement dû à la fin des activités de financement au Royaume-Uni en 2011, générant un résultat de 642 millions d'euros (voir note 13.5 de l'annexe aux comptes consolidés) principalement constitué par le reclassement des réserves de conversion des entités portant ces activités de financement, et dans une moindre mesure par le transfert de diverses fonctions provenant du secteur opérationnel France, ainsi que ii) de l'évolution organique à base comparable, soit une détérioration de 224 millions d'euros du résultat d'exploitation.

En **données à base comparable**, la dégradation de 224 millions d'euros du résultat d'exploitation d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2011 et 2012 provient principalement i) du recul de 461 millions d'euros de l'EBITDA présenté, ii) d'un résultat négatif des entités mises en équivalence pour 122 millions d'euros en 2012 contre un résultat négatif de 99 millions d'euros en 2011, partiellement compensé par iii) la variation favorable de 157 millions d'euros du fait de la comptabilisation en 2011 de la perte de valeur des immobilisations et iv) de la baisse de 104 millions d'euros de la dotation aux amortissements.

2011 vs 2010

Le résultat d'exploitation d'Opérateurs internationaux & Services partagés est un résultat négatif de 103 millions d'euros en 2011, contre un résultat négatif en 2010 de 1 354 millions d'euros en données historiques et de 1 364 millions d'euros en données à base comparable.

En **données historiques**, l'amélioration de 1 251 millions d'euros du résultat d'exploitation d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2010 et 2011, résulte i) de l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 14 millions d'euros, ainsi que ii) de l'évolution organique à base comparable, soit une amélioration de 1 251 millions d'euros du résultat d'exploitation.

En **données à base comparable**, l'amélioration de 1 261 millions d'euros du résultat d'exploitation d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2010 et 2011, provient principalement i) de l'amélioration de 786 millions d'euros de l'EBITDA présenté, et ii) de la comptabilisation, en 2011, d'une reprise des réserves de conversion des entités liquidées de 642 millions d'euros. En 2011, le groupe France Télécom-Orange a mis fin à certaines activités au Royaume-Uni. Cette opération a généré un effet positif de 642 millions d'euros, constitué par le reclassement des réserves de conversion de ces entités (voir note 13.5 de l'annexe aux comptes consolidés).

Des informations complémentaires relatives aux activités d'Everything Everywhere (principaux indicateurs financiers et opérationnels) sont fournies dans la section 9.1.3.7 *Informations complémentaires relatives aux activités d'Everything Everywhere.*

9.1.3.6.4 CAPEX - Opérateurs internationaux & Services partagés

2012 vs 2011

En **données historiques** les CAPEX d'Opérateurs internationaux & Services partagés s'établissent à 415 millions d'euros en 2012, en hausse de 48 millions d'euros par rapport à 2011. L'amélioration résulte de l'évolution organique à base comparable, soit une hausse de 57 millions d'euros des CAPEX, contrebalancée par l'impact défavorable des variations de périmètre et autres variations, qui s'établit à 9 millions d'euros entre les deux périodes.

En **données à base comparable**, l'augmentation de 57 millions d'euros des CAPEX d'Opérateurs internationaux & Services partagés entre 2011 et 2012 s'explique essentiellement par l'augmentation des investissements de plateformes de services clients.

2011 vs 2010

En **données historiques** les CAPEX d'Opérateurs internationaux & Services partagés s'élèvent à 367 millions d'euros en 2011, en augmentation de 55 millions d'euros par rapport à 2010.

En **données à base comparable**, la progression de 57 millions d'euros des CAPEX d'Opérateurs internationaux & Services Partagés entre 2010 et 2011 est essentiellement liée i) au déploiement des câbles sous-marins, avec la construction notamment du câble sous-marin ACE (*Africa Coast to Europe*) qui reliera la France à l'Afrique du Sud, et du câble sous-marin LION2 (*Lower Indian Ocean Network 2*) dans l'Océan indien, et ii) à l'augmentation de la coproduction cinématographique.

9.1.3.7 Informations complémentaires relatives aux activités d'Everything Everywhere

Everything Everywhere regroupe les activités de services de communication personnels (téléphonie mobile) et résidentiels (services internet) de la co-entreprise entre Orange et T-Mobile au Royaume-Uni depuis le 1er avril 2010. Détenue par France Télécom-Orange et Deutsche Telekom à hauteur de 50 % chacun, la co-entreprise Everything Everywhere est consolidée selon la méthode de la mise en équivalence.

La quote-part de résultat relative à la mise en équivalence d'Everything Everywhere au Royaume-Uni est comptabilisée dans le secteur opérationnel Opérateurs Internationaux & Services Partagés (OI & SP).

Les données présentées ci-dessous sont les données d'Everything Everywhere à 100 % en livres sterling. Par ailleurs, les données historiques de l'exercice 2010 sont celles d'Everything Everywhere depuis le 1er avril 2010, date de sa création.

	Exercices clos le 31 décembre					
EVERYTHING EVERYWHERE (à 100 % et en millions de livres sterling)	**2012**	2011 données à base comparable	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable	Var. (%) données historiques	2010 données historiques (1)
Chiffre d'affaires	6 657	6 784	6 784	(1,9) %	(1,9) %	5 298
EBITDA présenté (2)	1 085	1 171	1 171	(7,3) %	(7,3) %	837
EBITDA présenté / Chiffre d'affaires	*16,3 %*	*17,3 %*	*17,3 %*			*15,8 %*
CAPEX (2)	606	567	576	6,9 %	5,2 %	321
CAPEX / Chiffre d'affaires	*9,1 %*	*8,4 %*	*8,5 %*			*6,1 %*

(1) Les données historiques de l'exercice 2010 correspondent aux trois derniers trimestres de l'exercice, en raison de la création d'Everything Everywhere le 1er avril 2010.
(2) L'EBITDA présenté et les CAPEX sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de ces agrégats et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange les utilise, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

EVERYTHING EVERYWHERE (à 100 %)	2012	2011 données à base comparable	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable	Var. (%) données historiques	2010 données historiques (1)
			Exercices clos le 31 décembre			
Chiffre d'affaires (2)	**6 657**	**6 784**	**6 784**	**(1,9) %**	**(1,9) %**	**5 298**
Chiffre d'affaires des services mobiles (2)	5 953	6 112	6 167	(2,6) %	(3,5) %	4 748
Services de communication personnels						
Nombre de clients de la téléphonie mobile (3)	26 148	26 834	26 834	(2,6) %	(2,6) %	27 214
Nombre de clients avec forfaits (3)	13 594	12 842	12 842	5,9 %	5,9 %	11 948
Nombre de clients avec offres prépayées (3)	12 554	13 992	13 992	(10,3) %	(10,3) %	15 266
ARPU mensuel au 4e trimestre (en livres sterling)	18,6	18,9	19,1	(1,6) %	(2,6) %	19,7
AUPU mensuel au 4e trimestre (en minutes)	195	198	198	(1,5) %	(1,5) %	196
Services de communication résidentiels						
Nombre de clients résidentiels (3)	698	729	729	(4,3) %	(4,3) %	770

(1) Les données historiques de l'exercice 2010 correspondent aux trois derniers trimestres de l'exercice, en raison de la création d'Everything Everywhere le 1er avril 2010.
(2) En millions de livres sterling.
(3) En milliers. En fin de période.

2012 vs 2011

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires d'Everything Everywhere décroît de 1,9 % entre 2011 et 2012, affecté par l'impact réglementaire. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires des services mobiles augmente de 3,0 % entre 2011 et 2012. Entre le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2012, le nombre de clients avec forfaits augmente de 700 milliers, soit 5,9 % sur un an. Cette croissance s'est également traduite par une proportion croissante du nombre de clients avec forfaits par rapport au nombre total de clients, qui s'établit à 52 % au 31 décembre 2012, contre 48 % au 31 décembre 2011. Le nombre de clients avec offre prépayée diminue de 719 milliers entre les deux périodes.

En **données à base comparable**, l'EBITDA présenté d'Everything Everywhere baisse de 7,3 % entre 2011 et 2012, et s'établit à 1 085 millions de livres sterling en 2012, affecté notamment par les coûts de restructuration. L'EBITDA ajusté, avant coûts de restructuration, redevances de marque et rémunération de gestion (*management fees*) est de 1 410 millions de livres sterling en 2012, contre 1 416 millions de livres sterling en 2011 en données à base comparable.

En 2012, Everything Everywhere a versé 734 millions de livres sterling de dividendes à ses actionnaires, France Télécom-Orange et Deutsche Telekom (voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés* des comptes consolidés).

2011 vs 2010

En **données à base comparable**, le chiffre d'affaires d'Everything Everywhere décroît de 3,8 % entre 2010 et 2011, affecté par l'impact réglementaire. Hors impact réglementaire, le chiffre d'affaires des services mobiles aurait augmenté de 2,1 % entre 2010 et 2011. Entre le 31 décembre 2010 et le 31 décembre 2011, l'augmentation nette du nombre de clients avec forfaits est de 894 milliers, en progression de 7,5 % sur un an. Cette croissance s'est également traduite par une proportion croissante du nombre de clients avec forfaits par rapport au nombre total de clients, qui s'établit à 48 % au 31 décembre 2011, contre 44 % au 31 décembre 2010.

En **données à base comparable**, l'EBITDA présenté d'Everything Everywhere croît de 1,0 % entre 2010 et 2011, pour atteindre 1 171 millions de livres sterling en 2011, affecté notamment par les coûts de restructuration. L'EBITDA ajusté, avant coûts de restructuration, redevances de marque et rémunération de gestion (*management fees*) est de 1 416 millions de livres sterling en 2011, contre 1 382 millions de livres sterling en 2010 en données à base comparable.

En 2011, Everything Everywhere a versé 866 millions de livres sterling de dividendes à ses actionnaires, France Télécom-Orange et Deutsche Telekom.

9.1.4 Trésorerie, capitaux propres et endettement financier

L'EBITDA présenté, l'EBITDA retraité et les CAPEX sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de ces agrégats et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange les utilise, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

9.1.4.1 Situation et flux de trésorerie

A l'instar du *Tableau des flux de trésorerie consolidés*, les flux de trésorerie présentés ci-après intègrent les flux de trésorerie d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1er avril 2010, date de sa cession, et ne prennent pas en compte les flux de trésorerie de la co-entreprise Everything Everywhere au Royaume-Uni du fait de la méthode de la mise en équivalence (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

TABLEAU SIMPLIFIE DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDE (1) (2)
(en millions d'euros)

	Exercices clos le 31 décembre		
	2012	2011 données historiques	2010 données historiques
Flux net de trésorerie généré par l'activité	**10 016**	**12 879**	**12 588**
Flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement	**(4 710)**	**(6 308)**	**(5 951)**
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	**(5 072)**	**(2 860)**	**(6 117)**
Variation nette des disponibilités et quasi-disponibilités	234	3 711	520
Incidence des variations des taux de change sur les disponibilités et quasi-disponibilités et autres impacts non monétaires	26	(78)	103
Disponibilités et quasi-disponibilités à l'ouverture	8 061	4 428	3 805
Disponibilités et quasi-disponibilités à la clôture	**8 321**	**8 061**	**4 428**

(1) Pour plus de détails, voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés*.
(2) Suite à la décision du Tribunal de Première Instance de l'Union Européenne (TPIUE) du 30 novembre 2009 relative au litige sur le régime dérogatoire de taxe professionnelle de France Télécom-Orange en France antérieur à 2003, une charge de 964 millions d'euros a été comptabilisée en 2009. Ce montant avait été placé sur un compte séquestre en 2007 et 2008. Le transfert du montant séquestré à l'Etat en janvier 2010 n'affecte pas les flux de trésorerie en 2010, l'effet négatif de 964 millions d'euros sur le flux net de trésorerie généré par l'activité étant compensé par un effet positif de 964 millions d'euros sur le flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement (voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés*).

9.1.4.1.1 Flux net de trésorerie généré par l'activité

Le flux net de trésorerie généré par l'activité s'établit à 10 016 millions d'euros en 2012, contre 12 879 millions d'euros en 2011 et 12 588 millions d'euros en 2010.

En 2012, le flux net de trésorerie généré par l'activité comprend un montant de 450 millions d'euros lié à l'encaissement des dividendes versés par la co-entreprise Everything Everywhere au Royaume-Uni (494 millions d'euros en 2011 et 369 millions d'euros en 2010, voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés* et note 9 de l'annexe aux comptes consolidés).

2012 vs 2011

EVOLUTION DU FLUX NET DE TRESORERIE GENERE PAR L'ACTIVITE – 2012 VS 2011
(en millions d'euros)

	Exercices clos le 31 décembre
Flux net de trésorerie généré par l'activité en 2011	**12 879**
Augmentation (diminution) de l'EBITDA présenté	(2 634)
Evolution de la variation du besoin en fonds de roulement global (1)	(935)
Règlement du litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne (2)	*(550)*
Autres	*(385)*
Diminution (augmentation) des impôts et taxes d'exploitation décaissés	(175)
Diminution (augmentation) des intérêts décaissés et effet taux des dérivés net (nets des dividendes et produits d'intérêt encaissés)	(292)
Diminution (augmentation) de l'impôt sur les sociétés décaissé	(124)
Variation de la neutralisation des effets non monétaires inclus dans l'EBITDA présenté	1 297
Dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France	*1 195*
Autres	*102*
Flux net de trésorerie généré par l'activité en 2012	**10 016**

(1) Voir annexe *Glossaire financier*.
(2) Voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*.

2011 vs 2010

EVOLUTION DU FLUX NET DE TRESORERIE GENERE PAR L'ACTIVITE – 2011 VS 2010

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre
Flux net de trésorerie généré par l'activité en 2010	**12 588**
Augmentation (diminution) de l'EBITDA présenté des activités poursuivies	792
Augmentation (diminution) de l'EBITDA présenté des activités cédées ou en cours de cession [1] (hors résultat de cession d'actifs d'Orange au Royaume-Uni en 2010 pour 960 millions d'euros) [2]	(137)
Evolution de la variation du besoin en fonds de roulement global	950
Décision TPIUE du 30 novembre 2009 [3]	*964*
Autres	*(14)*
Diminution (augmentation) des impôts et taxes d'exploitation décaissés	9
Diminution (augmentation) des intérêts décaissés et effet taux des dérivés net (nets des dividendes et produits d'intérêt encaissés)	344
Diminution (augmentation) de l'impôt sur les sociétés décaissé	(486)
Variation de la neutralisation des effets non monétaires inclus dans l'EBITDA présenté	(1 181)
Restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries (OCS) et dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France	*(1 362)*
Autres	*181*
Flux net de trésorerie généré par l'activité en 2011	**12 879**

(1) Cession d'Orange au Royaume-Uni le 1er avril 2010 (voir *Informations sectorielles* des comptes consolidés et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).
(2) Elément non monétaire inclus dans l'EBITDA présenté (voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés* et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).
(3) Litige sur le régime dérogatoire de taxe professionnelle en France antérieur à 2003. Dégradation de 964 millions d'euros du besoin en fonds de roulement global en 2010 (voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés*).

9.1.4.1.2 Flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement

Le flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement représente un montant négatif de 4 710 millions d'euros en 2012, contre 6 308 millions d'euros en 2011 et 5 951 millions d'euros en 2010.

Acquisitions et produits de cession d'immobilisations corporelles et incorporelles

ACQUISITIONS ET PRODUITS DE CESSION D'IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES (NETS DE LA VARIATION DES FOURNISSEURS D'IMMOBILISATIONS)

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre 2012	2011 données historiques	2010 données historiques
Acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles [1]	**(6 763)**	**(6 711)**	**(6 102)**
CAPEX des activités poursuivies	(5 818)	(5 770)	(5 522)
CAPEX des activités cédées ou en cours de cession [2]	-	-	(68)
Licences de télécommunication	(945)	(941)	(512)
Augmentation (diminution) des fournisseurs d'immobilisations	**(229)**	**39**	**150**
Produits de cession d'actifs corporels et incorporels	**148**	**74**	**64**
TOTAL GROUPE	**(6 844)**	**(6 598)**	**(5 888)**

(1) Les investissements corporels et incorporels financés par location-financement sont sans effet sur les flux de trésorerie lors de leur acquisition (voir section 9.1.2.5 *Investissements du Groupe, Informations sectorielles* des comptes consolidés et note 7 de l'annexe aux comptes consolidés).
(2) Cession d'Orange au Royaume-Uni le 1er avril 2010 (voir *Informations sectorielles* des comptes consolidés et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

Acquisitions et produits de cession de titres de participation

ACQUISITIONS ET PRODUITS DE CESSION DE TITRES DE PARTICIPATION (NETS DE LA TRÉSORERIE ACQUISE OU CEDEE) [1] (en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre 2012	2011 données historiques	2010 données historiques
Acquisitions de titres de participation (nettes de la trésorerie acquise)	**(118)**	**(609)**	**(1 065)**
Acquisition de 100 % de Simyo [2]	(48)	-	-
Acquisition de 20,2 % de Korek Telecom [3] [4]	-	(305)	-
Acquisition de 100 % de Congo Chine Telecom	7	(153)	-
Acquisition de 49,1 % de Dailymotion [2]	-	(66)	-
Acquisition de 38,6 % de la Compagnie Européenne de Téléphonie (CET)	-	(61)	-
Acquisition de 40,0 % de Médi Télécom en 2010 [3] [4]	-	(3)	(744)
Prise de contrôle de Mobinil (société mère d'ECMS) [4]	-	-	(152)
Acquisition de 100 % de KPN Belgium Business (devenue Mobistar Entreprises Services) par Mobistar	-	-	(61)
Acquisition de 100 % de LinkDotNet et Link Egypt par ECMS	-	-	(41)
Autres acquisitions	(77)	(21)	(67)
Produits de cession de titres de participation (nets de la trésorerie cédée)	**1 410**	**452**	**(19)**
Produit de cession de 100 % d'Orange Suisse [2]	1 386	-	-
Produit de cession de 100 % de TP Emitel par TP S.A.	-	410	-
Autres produits de cession	24	42	(19)
TOTAL GROUPE	**1 292**	**(157)**	**(1 084)**

(1) Voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés.
(2) Voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*.
(3) Voir note 9 de l'annexe aux comptes consolidés.
(4) Voir note 14 de l'annexe aux comptes consolidés.

Autres variations des placements et autres actifs financiers

AUTRES DIMINUTIONS (AUGMENTATIONS) DES PLACEMENTS ET AUTRES ACTIFS FINANCIERS (en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre 2012	2011 données historiques	2010 données historiques
Placements à la juste valeur	591	(67)	(645)
Dépôt mis sous séquestre relatif à la décision TPIUE du 30 novembre 2009 [1]	-	-	964
Remboursement du prêt accordé à Everything Everywhere [2]	222	511	706
Autres	29	3	(4)
TOTAL GROUPE	**842**	**447**	**1 021**

(1) Litige sur le régime dérogatoire de taxe professionnelle en France antérieur à 2003 (voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés*).
(2) Remboursement du prêt de 1 407 millions d'euros (1 250 millions de livres sterling) accordé par le Groupe le 1er avril 2010 à la co-entreprise Everything Everywhere (voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés* et note 10 de l'annexe aux comptes consolidés).

9.1.4.1.3 Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement

Le flux net de trésorerie lié aux opérations de financement représente un montant négatif de 5 072 millions d'euros en 2012, contre un montant négatif de 2 860 millions d'euros en 2011 et un montant négatif de 6 117 millions d'euros en 2010.

	Exercices clos le 31 décembre		
FLUX NET DE TRESORERIE LIE AUX OPERATIONS DE FINANCEMENT (en millions d'euros)	**2012**	2011 données historiques	2010 données historiques
Emissions [1]	**2 769**	**4 331**	**4 353**
Emprunts obligataires	2 309	3 870	3 948
Autres emprunts	460	461	405
Remboursements [1]	**(2 868)**	**(1 955)**	**(7 137)**
Emprunts obligataires	(2 632)	(1 345)	(6 413)
Autres emprunts	(507)	(372)	(575)
Effet change des dérivés net	271	(238)	(149)
Augmentation (diminution) des découverts bancaires et des emprunts à court terme [1]	**1 001**	**(570)**	**238**
Diminution (augmentation) des dépôts et autres actifs financiers liés à la dette [1]	**(178)**	**2**	**778**
Rachat d'actions propres [2]	**(94)**	**(275)**	**11**
Variations des parts d'intérêts sans prise ou perte de contrôle des filiales	**(1 489)**	**(8)**	**(46)**
Acquisition de 57,6 % d'ECMS [3]	(1 489)	-	-
Acquisition complémentaire de 20,0 % d'Orange Botswana	-	-	(38)
Autres variations	-	(8)	(8)
Variations de capital [2]	**2**	**1**	**4**
Dividendes versés [2]	**(4 215)**	**(4 386)**	**(4 318)**
Dividendes versés aux propriétaires de la société mère	(3 632)	(3 703)	(3 706)
Dividendes versés aux propriétaires des participations ne donnant pas le contrôle	(583)	(683)	(612)
TOTAL GROUPE	**(5 072)**	**(2 860)**	**(6 117)**

(1) Voir note 10 de l'annexe aux comptes consolidés.
(2) Voir note 13 de l'annexe aux comptes consolidés.
(3) Voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*.

La gestion des *covenants* est décrite dans la note 11 de l'annexe aux comptes consolidés.

9.1.4.2 Capitaux propres

Au 31 décembre 2012, l'Etat détient, directement ou de concert avec le Fonds Stratégique d'Investissement (FSI), 26,94 % du capital de France Télécom S.A. (voir note 13 de l'annexe aux comptes consolidés).

2012 vs 2011

EVOLUTION DES CAPITAUX PROPRES – 2012 VS 2011

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre
Capitaux propres au 31 décembre 2011	**29 592**
Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère	27 573
Capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle	2 019
Variation des capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère (1)	**(3 267)**
Résultat global consolidé	748
Rémunération en actions	(11)
Rachat d'actions propres	(49)
Distribution de dividendes	(3 632)
Variation des parts d'intérêts sans prise ou perte de contrôle des filiales	(281)
Autres mouvements	(42)
Variation des capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle (1)	**59**
Capitaux propres au 31 décembre 2012	**26 384**
Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère	24 306
Capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle	2 078

(1) Pour plus de détails, voir le *Tableau des variations des capitaux propres consolidés* et la note 13 de l'annexe aux comptes consolidés.

2011 vs 2010

EVOLUTION DES CAPITAUX PROPRES – 2011 VS 2010

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre
Capitaux propres au 31 décembre 2010	**31 549**
Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère	29 101
Capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle	2 448
Variation des capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère (1)	**(1 528)**
Résultat global consolidé	2 868
Augmentation de capital	1
Rémunération en actions	19
Rachat d'actions propres	(223)
Distribution de dividendes	(3 703)
Variation des parts d'intérêts sans prise ou perte de contrôle des filiales	(10)
Autres mouvements	(480)
Variation des capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle (1)	**(429)**
Capitaux propres au 31 décembre 2011	**29 592**
Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère	27 573
Capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle	2 019

(1) Pour plus de détails, voir le *Tableau des variations des capitaux propres consolidés* et la note 13 de l'annexe aux comptes consolidés.

9.1.4.3 Endettement financier, gestion de l'endettement financier et position de liquidité

Pour plus d'informations concernant les risques relatifs à l'endettement financier du groupe France Télécom-Orange, voir la section 4.3 *Risques financiers* du document de référence 2012.

9.1.4.3.1 Endettement financier

L'endettement financier net (voir annexe *Glossaire financier* et note 10 de l'annexe aux comptes consolidés) du groupe France Télécom-Orange s'élève à 30 545 millions d'euros au 31 décembre 2012, contre 30 890 millions d'euros au 31 décembre 2011 et 31 840 millions d'euros au 31 décembre 2010. Au 31 décembre 2012, l'endettement financier net diminue ainsi de 345 millions d'euros par rapport au 31 décembre 2011.

Indicateurs relatifs à l'endettement financier

	Exercices clos le 31 décembre		
ENDETTEMENT FINANCIER (en millions d'euros)	**2012**	2011 données historiques	2010 données historiques
Endettement financier net	**30 545**	**30 890** [4]	**31 840**
Maturité moyenne de l'endettement financier net [1]	9,0 ans	9,0 ans	8,5 ans
Encours moyen de l'endettement financier brut sur la période [2]	37 544	34 325	37 272
Coût moyen pondéré du portefeuille obligataire de France Télécom S.A. [3]	5,25 %	5,28 %	5,59 %

(1) Hors titres à durée indéterminée remboursables en actions (TDIRA).
(2) Hors montants ne donnant pas lieu à intérêts, tels que les dettes liées aux engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle et les intérêts courus non échus.
(3) Source Bloomberg.
(4) En tenant compte pour l'exercice 2011 i) du règlement relatif à l'acquisition de la licence mobile 4G dans la bande 800 MHz en France (intervenu le 19 janvier 2012 pour 891 millions d'euros, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), et ii) du règlement relatif au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne (intervenu le 13 janvier 2012 pour 550 millions d'euros, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), l'endettement financier net s'élèverait à 32 331 millions d'euros au 31 décembre 2011.

Au 31 décembre 2012, la position de liquidité de France Télécom-Orange est supérieure aux échéances de remboursement de l'endettement financier en 2013 (voir note 11.3 de l'annexe aux comptes consolidés).

Le ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA est un agrégat financier non défini par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de ce ratio et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange l'utilise, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS*.

Le ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA est calculé en rapportant :

- l'endettement financier net y compris 50 % de l'endettement financier net de la co-entreprise Everything Everywhere au Royaume-Uni ;
- à l'EBITDA retraité (voir section 9.1.2.1.2 *EBITDA présenté et EBITDA retraité*) calculé sur les 12 mois précédents et y compris i) l'EBITDA présenté d'ECMS en Egypte au premier semestre 2010, ii) l'EBITDA présenté d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1er avril 2010, date de sa cession, hors résultat de cession d'actifs d'Orange au Royaume-Uni, et iii) 50 % de l'EBITDA présenté de la co-entreprise Everything Everywhere au Royaume-Uni depuis le 1er avril 2010, date de sa création (voir section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS*).

Le ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA s'établit à 2,17 au 31 décembre 2012.

	Exercices clos le 31 décembre		
(en millions d'euros)	**2012**	2011 données historiques	2010 données historiques
Ratio retraité d'Endettement financier net / EBITDA	**2,17**	**2,00** [1]	**1,95**

(1) En tenant compte pour l'exercice 2011 i) du règlement relatif à l'acquisition de la licence mobile 4G dans la bande 800 MHz en France (intervenu le 19 janvier 2012 pour 891 millions d'euros, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), et ii) du règlement relatif au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne (intervenu le 13 janvier 2012 pour 550 millions d'euros, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), l'endettement financier net s'élèverait à 32 331 millions d'euros au 31 décembre 2011 et le ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA s'élèverait à 2,09.

Evolution de l'endettement financier net

2012 vs 2011

EVOLUTION DE L'ENDETTEMENT FINANCIER NET – 2012 VS 2011

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre
Endettement financier net au 31 décembre 2011	**30 890**
EBITDA présenté	(12 495)
CAPEX	5 818
Diminution (augmentation) des fournisseurs de CAPEX	(81)
Licences de télécommunication décaissées	1 255
Produits de cession d'actifs corporels et incorporels	(148)
Investissements corporels et incorporels financés par location financement [1]	47
Augmentation (diminution) du besoin en fonds de roulement global [2]	673
Règlement relatif au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne	*550*
Autres	*123*
Intérêts décaissés et effet taux des dérivés net (nets des dividendes et produits d'intérêt encaissés)	1 370
Impôt sur les sociétés décaissé	1 145
Effet net de l'acquisition de 57,6 % d'ECMS et de l'évolution du pacte d'actionnaires relatif à ECMS [4]	(228)
Cession de 100 % d'Orange Suisse [3]	(1 386)
Autres acquisitions et produits de cession de titres de participation (nets de la trésorerie acquise ou cédée) et variations des parts d'intérêts sans prise ou perte de contrôle des filiales	94
Rachat d'actions propres	94
Dividendes versés aux propriétaires de la société mère	3 632
Dividendes versés aux propriétaires des participations ne donnant pas le contrôle	583
Autres éléments [5]	(718)
Endettement financier net au 31 décembre 2012	**30 545**

(1) Voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés*, Informations sectorielles des comptes consolidés et note 7 de l'annexe aux comptes consolidés.
(2) Voir annexe *Glossaire financier*.
(3) Voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*.
(4) Extinction de l'engagement d'achat sur les titres ECMS pour (1 937) millions d'euros au 31 décembre 2011, partiellement compensée i) par l'acquisition de 57,6 % d'ECMS pour 1 489 millions d'euros, et ii) par la comptabilisation d'un nouvel engagement d'achat sur le solde des titres ECMS pour 220 millions d'euros (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 2 et 10 de l'annexe aux comptes consolidés).
(5) Dont neutralisation des effets non monétaires inclus dans l'EBITDA présenté.

2011 vs 2010

EVOLUTION DE L'ENDETTEMENT FINANCIER NET – 2011 VS 2010

(en millions d'euros)	Exercices clos le 31 décembre
Endettement financier net au 31 décembre 2010	**31 840**
EBITDA présenté	(15 129)
CAPEX	5 770
Diminution (augmentation) des fournisseurs de CAPEX	135
Licences de télécommunication décaissées	767
Investissements corporels et incorporels financés par location financement [1]	180
Augmentation (diminution) du besoin en fonds de roulement global	(262)
Intérêts décaissés et effet taux des dérivés net (nets des dividendes et produits d'intérêt encaissés)	1 078
Impôt sur les sociétés décaissé	1 021
Acquisitions et produits de cession de titres de participation (nets de la trésorerie acquise ou cédée) et variations des parts d'intérêts sans prise ou perte de contrôle des filiales	165
Rachat d'actions propres	275
Dividendes versés aux propriétaires de la société mère	3 703
Dividendes versés aux propriétaires des participations ne donnant pas le contrôle	683
Autres éléments [2]	664
Endettement financier net au 31 décembre 2011	**30 890**

(1) Voir *Tableau des flux de trésorerie consolidés*, Informations sectorielles des comptes consolidés et note 7 de l'annexe aux comptes consolidés.
(2) Dont neutralisation des effets non monétaires inclus dans l'EBITDA présenté.

9.1.4.3.2 Gestion de l'endettement financier et position de liquidité

Les actifs, passifs et résultat financiers ainsi que les informations relatives à l'exposition aux risques de marché et à la juste valeur sont décrits dans les notes 10 et 11 de l'annexe aux comptes consolidés.

La politique du groupe France Télécom-Orange est d'être en mesure de faire face à ses remboursements sans financement complémentaire, sur la base de la trésorerie disponible et des lignes de crédit en place, pour au moins les 12 mois à venir (voir note 11.3 de l'annexe aux comptes consolidés).

En 2012, France Télécom-Orange a profité de sa qualité de crédit et d'un environnement de marché favorable pour maintenir une solide position de liquidité et optimiser la maturité et le coût de son endettement financier.

En 2012, le Groupe a émis 2,3 milliards d'euros d'emprunts obligataires, dont 1,6 milliard d'euros sur le marché en euro, le reste ayant été émis en dollar américain et en yen. Ces montants comprennent notamment i) l'émission d'un emprunt obligataire de 900 millions de dollars américains à échéance 2042, portant intérêt au taux de 5,375 % (4,86 % après swap en euros), ii) l'émission d'un emprunt obligataire d'un milliard d'euros à échéance 2022 portant intérêt au taux de 3,0 %, et iii) l'émission d'un emprunt obligataire de 500 millions d'euros à échéance 2023 portant intérêt à un taux historiquement bas pour France Télécom-Orange, soit 2,5 %. L'ensemble de ces émissions a une maturité moyenne pondérée de 16,3 ans à l'émission et un taux d'intérêt moyen pondéré de 3,53 %, ce qui a permis de stabiliser la maturité moyenne de l'endettement financier net du Groupe (hors titres à durée indéterminée remboursables en actions) à 9,0 ans au 31 décembre 2012, soit un niveau identique au 31 décembre 2011.

Au 31 décembre 2012, les disponibilités et quasi-disponibilités du Groupe restent élevées, à 8 321 millions d'euros.

Les principales émissions d'emprunts, les principaux remboursements d'emprunts ainsi que les principales évolutions de lignes de crédit sont décrites dans la note 10 de l'annexe aux comptes consolidés.

9.1.4.3.3 Exposition aux risques de marché et instruments financiers

Dans le cadre de son activité industrielle et commerciale, France Télécom-Orange est exposée aux risques de marché liés à la gestion du coût de sa dette, aux dépenses opérationnelles en devises et à la valeur de certains éléments d'actifs libellés en devises (titres de participation de sociétés étrangères). Sur la base d'une analyse de son exposition générale aux risques, essentiellement liés aux fluctuations des taux d'intérêt et des cours de change, France Télécom-Orange utilise divers instruments financiers dans des limites fixées par la Direction en termes d'effets potentiels sur le résultat, avec pour objectif d'optimiser le coût de son financement.

La gestion du risque de taux, du risque de change, du risque de liquidité, des covenants, du risque de crédit et du risque de contrepartie, du risque du marché des actions, la gestion du capital ainsi que la hiérarchie des justes valeurs des actifs et passifs financiers sont décrites dans la note 11 de l'annexe aux comptes consolidés.

La politique du groupe France Télécom-Orange n'est pas d'utiliser les instruments financiers dérivés à des fins spéculatives. Pour plus d'informations concernant les risques relatifs aux marchés financiers, voir la section 4.3 *Risques financiers* du document de référence 2012.

Risque de change d'exploitation

Les activités du Groupe dans le monde sont réalisées par des entités qui opèrent dans leur propre pays et principalement dans leur propre devise. Leur exposition opérationnelle au risque de change est donc limitée à certains flux opérationnels (achats d'équipements ou de capacité réseau, achats fournisseurs ou ventes aux clients, achats ou ventes auprès d'opérateurs internationaux).

Afin de couvrir l'exposition à ces risques de change, les entités du groupe France Télécom-Orange ont mis en place des politiques de couverture, lorsque cela est possible (voir note 10.11 de l'annexe aux comptes consolidés).

Risque de change financier

Le risque de change financier concerne essentiellement les remontées de dividendes, le financement des filiales et le financement du Groupe (voir note 11.2 de l'annexe aux comptes consolidés).

Pour plus d'informations concernant les risques relatifs aux marchés financiers, voir la section 4.3 *Risques financiers* du document de référence 2012.

9.1.4.3.4 Evolution de la notation de France Télécom-Orange

La notation de France Télécom-Orange est un élément d'appréciation générale et complémentaire de la politique financière et de la politique de gestion des risques du Groupe, notamment du risque de solvabilité et de liquidité, et ne se substitue pas à une analyse réalisée par des investisseurs. Les agences de notation révisent régulièrement les notations qu'elles attribuent. Tout changement dans la notation pourrait avoir des effets sur le coût des financements futurs ou limiter l'accès à la liquidité (voir section 4.3 *Risques financiers* du document de référence 2012 et note 11.3 de l'annexe aux comptes consolidés).

Par ailleurs, la notation est un critère qui, dans certains financements actuels de France Télécom-Orange, fait varier la rémunération versée à l'investisseur au moyen de clauses de *step-up* (voir annexe *Glossaire financier*) ou entraîne l'amortissement anticipé ou modifié de ces financements. Un emprunt obligataire du Groupe (voir note 10.4 de l'annexe aux comptes consolidés), dont l'encours est de 1,9 milliard d'euros au 31 décembre 2012, possède une clause de *step-up*.

En outre, les titres à durée indéterminée remboursables en actions (TDIRA, voir note 10.3 de l'annexe aux comptes consolidés) portent intérêt au taux Euribor 3 mois + 2,5 %. Ce taux d'intérêt pourrait être augmenté à Euribor 3 mois + 3,0 % si la notation de France Télécom-Orange venait à descendre à BBB (par Standard & Poor's) et à Baa2 (par Moody's). Le taux d'intérêt serait ramené à Euribor 3 mois + 2,5 % lorsque la notation de France Télécom-Orange repasserait au-dessus de ces seuils.

De plus, la marge du crédit syndiqué de 6 milliards d'euros signé le 27 janvier 2011 (voir note 11.3 de l'annexe aux comptes consolidés) est susceptible d'être modifiée en cas d'évolution de la notation de France Télécom-Orange à la hausse ou à la baisse.

Enfin, les programmes de cession de créances commerciales de France Télécom-Orange comprennent notamment un amortissement anticipé ou modifié en cas de dégradation de la note à long terme de France Télécom-Orange à BB- pour Standard & Poor's ou à Ba3 pour Moody's, ou si l'une des agences concernées cesse de fournir sa notation (voir note 11.4 de l'annexe aux comptes consolidés).

S'agissant de l'évolution de la notation de France Télécom-Orange en 2012 :

- les agences de notation Standard & Poor's et Moody's ont révisé leur perspective de stable à négative, respectivement le 15 mai 2012 et le 2 août 2012, tout en confirmant la notation de France Télécom-Orange à A- et A3 ;
- l'agence de notation Fitch Ratings a revu la note de France Télécom-Orange à la baisse à BBB+ le 30 octobre 2012. La perspective est stable.

Au 31 décembre 2012, la notation de France Télécom-Orange est la suivante :

› **NOTATION DE FRANCE TELECOM-ORANGE AU 31 DECEMBRE 2012**

	Standard & Poor's	Moody's	Fitch Ratings
Sur la dette à long terme	A-	A3	BBB+
Perspective	Négative	Négative	Stable
Sur la dette à court terme	A2	P2	F2

Sur la base des notations du tableau ci-dessus, les clauses de *step-up* n'ont pas été activées en 2012.

Pour plus d'informations concernant les risques relatifs aux marchés financiers, et notamment une évolution de la notation, voir la section 4.3 *Risques financiers* du document de référence 2012.

9.1.5 Informations complémentaires

L'EBITDA présenté, l'EBITDA retraité et les CAPEX sont des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Pour plus d'informations sur le calcul de ces agrégats et les raisons pour lesquelles le groupe France Télécom-Orange les utilise, voir la section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et l'annexe *Glossaire financier*.

9.1.5.1 Passage des données historiques aux données à base comparable

Pour permettre aux investisseurs de suivre l'évolution annuelle des activités du Groupe, des données à base comparable sont présentées pour la période précédente. Le passage des données historiques aux données à base comparable consiste à conserver les résultats de l'exercice écoulé et à retraiter l'exercice précédent dans le but de présenter, sur des périodes comparables, des données financières à méthodes, périmètre et taux de change comparables. France Télécom-Orange fournit le détail des impacts, sur ses indicateurs clés opérationnels, des variations de méthode, de périmètre et de change, permettant ainsi d'isoler l'effet activité intrinsèque. La méthode utilisée est d'appliquer aux données de la période correspondante de l'exercice précédent, les méthodes et le périmètre de la période écoulée ainsi que les taux de change moyens utilisés pour le compte de résultat de la période écoulée. Les variations en données à base comparable permettent de mieux refléter l'évolution organique de l'activité. Les données à base comparable constituent un outil de comparaison supplémentaire et n'ont pas pour objectif de se substituer aux données historiques de l'exercice écoulé ou des périodes précédentes.

9.1.5.1.1 Passage des données historiques aux données à base comparable de l'exercice 2011

Les données à base comparable de l'exercice 2011 sont comparables en méthode, périmètre et taux de change, aux données de l'exercice 2012.

Groupe

Le tableau suivant présente, pour le groupe France Télécom-Orange, le passage des données historiques aux données à base comparable de l'exercice 2011 pour les principales données opérationnelles.

	Exercice clos le 31 décembre 2011				
EXERCICE 2011 / GROUPE (en millions d'euros)	Chiffre d'affaires	EBITDA présenté	Résultat d'exploitation	CAPEX	Nombre moyen d'employés
Données historiques	**45 277**	**15 129**	**7 948**	**5 770**	**165 533**
Variations de change [1]	**213**	**36**	**(20)**	**32**	**-**
Dollar américain (USD)	94	24	22	8	-
Livre égyptienne (EGP)	73	23	(9)	14	-
Zloty polonais (PLN)	(56)	(12)	5	(10)	-
Dinar jordanien (JOD)	34	13	8	3	-
Peso dominicain (DOP)	20	7	4	3	-
Livre sterling (GBP)	12	-	(5)	1	-
Shilling kenyan (KES)	10	(5)	(27)	9	-
Autres	26	(14)	(18)	4	-
Variations de périmètre et autres variations	**(787)**	**(435)**	**(929)**	**(82)**	**(532)**
Variations de périmètre	**(787)**	**(435)**	**(929)**	**(82)**	**(107)**
Cession d'Orange Suisse	(827)	(220)	(64)	(101)	(998)
Acquisition de Congo Chine Telecom	62	6	(9)	25	624
Cession de TP Emitel par TP S.A.	(39)	(23)	(15)	(7)	(470)
Résultat de cession de TP Emitel	-	(197)	(197)	-	-
Intégration globale de la Compagnie Européenne de Téléphonie (CET) / Générale de Téléphone	23	(9)	(12)	1	791
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées au Royaume-Uni	-	-	(642)	-	-
Autres	(6)	8	10	-	(54)
Autres variations	**-**	**-**	**-**	**-**	**(425)**
Données à base comparable	**44 703**	**14 730**	**6 999**	**5 720**	**165 001**

(1) Variations de change entre les taux de change moyens de l'exercice 2011 et les taux de change moyens de l'exercice 2012.

Les variations incluses dans le passage des données historiques aux données à base comparable de l'exercice 2011 intègrent essentiellement :

- les variations de périmètre, avec principalement :
  - l'impact de la cession d'Orange Suisse (secteur présenté Reste du monde) le 29 février 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), prenant effet le 1er mars 2011 dans les données à base comparable,
  - l'effet de l'acquisition de l'opérateur de téléphonie mobile Congo Chine Telecom (secteur présenté Reste du monde) en République Démocratique du Congo le 20 octobre 2011 (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés), prenant effet le 1er janvier 2011 dans les données à base comparable,
  - l'impact de la cession de TP Emitel (secteur opérationnel Pologne) par TP S.A. le 22 juin 2011 (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés), prenant effet le 1er janvier 2011 dans les données à base comparable. Il en résulte, par ailleurs, que le résultat de cession de TP Emitel est neutralisé dans les données à base comparable,
  - l'effet de l'intégration globale de la Compagnie Européenne de Téléphonie (CET) / Générale de Téléphone (secteur opérationnel France), suite à l'acquisition du solde des actions de cette société le 29 juillet 2011 (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés), prenant effet le 1er janvier 2011 dans les données à base comparable, et
  - la neutralisation dans les données à base comparable de la reprise des réserves de conversion des entités liquidées au Royaume-Uni en 2011 (voir note 13.5 de l'annexe aux comptes consolidés) ; et
- les variations de change entre les taux de change moyens de l'exercice 2011 et les taux de change moyens de l'exercice 2012.

Secteurs opérationnels consolidés

Le tableau suivant présente, pour chacun des secteurs opérationnels consolidés du groupe France Télécom-Orange, le passage des données historiques aux données à base comparable de l'exercice 2011 pour les principales données opérationnelles.

	Exercice clos le 31 décembre 2011				
EXERCICE 2011 / SECTEURS OPERATIONNELS (en millions d'euros)	Chiffre d'affaires	EBITDA présenté	Résultat d'exploitation	CAPEX	Nombre moyen d'employés
France					
Données historiques	22 534	8 569	6 241	2 619	77 611
Variations de change [1]	-	-	-	-	-
Variations de périmètre et autres variations	26	46	42	1	(202)
Variations de périmètre	23	(2)	(5)	1	791
Intégration globale de la Compagnie Européenne de Téléphonie (CET) / Générale de Téléphone	*23*	*(2)*	*(5)*	*1*	*791*
Autres variations [2]	3	48	47	-	(993)
Données à base comparable	22 560	8 615	6 283	2 620	77 409
Espagne					
Données historiques	3 993	839	(168)	405	3 089
Variations de change [1]	-	-	-	-	-
Variations de périmètre et autres variations	(4)	1	-	-	(16)
Variations de périmètre	-	-	-	-	-
Autres variations [2]	(4)	1	-	-	(16)
Données à base comparable	3 989	840	(168)	405	3 073
Pologne					
Données historiques	3 625	1 347	443	627	24 119
Variations de change [1]	(56)	(13)	1	(10)	-
Variations de périmètre et autres variations	(43)	(219)	(211)	(7)	(520)
Variations de périmètre	(43)	(219)	(211)	(7)	(520)
Cession de TP Emitel par TP S.A.	*(39)*	*(23)*	*(15)*	*(7)*	*(470)*
Résultat de cession de TP Emitel	-	*(197)*	*(197)*	-	-
Autres	*(4)*	*1*	*1*	-	*(50)*
Autres variations [2]	-	-	-	-	-
Données à base comparable	3 526	1 115	233	610	23 599
Reste du monde					
Données historiques	8 795	2 993	595	1 409	26 650
Variations de change [1]	160	44	(24)	35	-
Variations de périmètre et autres variations	(791)	(220)	(79)	(79)	(360)
Variations de périmètre	(796)	(221)	(78)	(80)	(374)
Cession d'Orange Suisse	*(858)*	*(224)*	*(67)*	*(105)*	*(998)*
Acquisition de Congo Chine Telecom	*62*	*3*	*(11)*	*25*	*624*
Autres variations [2]	5	1	(1)	1	14
Données à base comparable	8 164	2 817	492	1 365	26 290
Entreprises					
Données historiques	7 101	1 276	940	343	21 114
Variations de change [1]	106	7	7	7	-
Variations de périmètre et autres variations	(11)	1	(10)	12	24
Variations de périmètre	-	-	-	-	-
Autres variations [2]	(11)	1	(10)	12	24
Données à base comparable	7 196	1 284	937	362	21 138
Opérateurs internationaux & Services partagés					
Données historiques	1 610	105	(103)	367	12 950
Variations de change [1]	4	(2)	(4)	-	-
Variations de périmètre et autres variations	(29)	(44)	(671)	(9)	542
Variations de périmètre	(2)	5	(634)	4	(5)
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées au Royaume-Uni	-	-	*(642)*	-	-
Autres	*(2)*	*5*	*8*	*4*	*(5)*
Autres variations [2]	(27)	(49)	(37)	(13)	547
Données à base comparable	1 585	59	(778)	358	13 492

(1) Variations de change entre les taux de change moyens de l'exercice 2011 et les taux de change moyens de l'exercice 2012.
(2) Dont l'effet des réorganisations internes entre secteurs opérationnels sans incidence au niveau du Groupe.

9.1.5.1.2 Passage des données historiques aux données à base comparable de l'exercice 2010

Les données à base comparable de l'exercice 2010 sont comparables en méthode, périmètre et taux de change, aux données historiques de l'exercice 2011.

Groupe

Le tableau suivant présente, pour le groupe France Télécom-Orange, le passage des données historiques aux données à base comparable de l'exercice 2010 pour les principales données opérationnelles.

	Exercice clos le 31 décembre 2010				
EXERCICE 2010 / GROUPE (en millions d'euros)	Chiffre d'affaires	EBITDA présenté	Résultat d'exploitation	CAPEX [2]	Nombre moyen d'employés
Données historiques	**45 503**	**14 337**	**7 562**	**5 522**	**161 392**
Variations de change [1]	**(253)**	**(102)**	**6**	**(58)**	**-**
Livre égyptienne (EGP)	(136)	(53)	13	(27)	-
Franc suisse (CHF)	116	19	2	13	-
Zloty polonais (PLN)	(114)	(34)	(6)	(20)	-
Dollar américain (USD)	(36)	(10)	(10)	(2)	-
Peso dominicain (DOP)	(34)	(13)	(8)	(6)	-
Autres	(49)	(11)	15	(16)	-
Variations de périmètre et autres variations	**770**	**293**	**(215)**	**120**	**3 806**
Variations de périmètre	**770**	**293**	**(215)**	**120**	**3 806**
Intégration globale de Mobinil (société mère d'ECMS) et de ses filiales	687	290	131	119	1 724
Réévaluation de la participation détenue dans Mobinil (société mère d'ECMS)	-	-	(336)	-	-
Cession de TP Emitel par TP S.A.	(38)	(26)	(20)	(14)	(471)
Acquisition de LinkDotNet et Link Egypt par ECMS	32	7	-	5	1 382
Intégration globale de la Compagnie Européenne de Téléphonie (CET) / Générale de Téléphone	32	9	2	1	816
Acquisition d'Elettra	27	4	3	1	83
Autres	30	9	5	8	272
Autres variations	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Données à base comparable	**46 020**	**14 528**	**7 353**	**5 584**	**165 198**

(1) Variations de change entre les taux de change moyens de l'exercice 2010 et les taux de change moyens de l'exercice 2011.
(2) CAPEX des activités poursuivies (voir section 9.1.2.5. *Investissements du Groupe*).

Les variations incluses dans le passage des données historiques aux données à base comparable de l'exercice 2010 intègrent essentiellement :

- les variations de périmètre, avec principalement :
  - l'impact de l'intégration globale de Mobinil (société mère d'ECMS) et de ses filiales (Egypte, secteur présenté Reste du monde) le 13 juillet 2010, prenant effet le 1er janvier 2010 dans les données à base comparable. Avant le 13 juillet 2010, la participation de France Télécom-Orange dans Mobinil et ses filiales était mise en équivalence (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés),
  - l'impact de la réévaluation de la participation historiquement détenue dans Mobinil (société mère d'ECMS) suite à sa prise de contrôle le 13 juillet 2010, sans effet dans les données à base comparable,
  - l'effet de la cession de TP Emitel (secteur opérationnel Pologne) par TP S.A. le 22 juin 2011 (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés), prenant effet le 1er juillet 2010 dans les données à base comparable,
  - l'effet de l'acquisition de LinkDotNet et Link Egypt par ECMS (Egypte, secteur présenté Reste du monde) le 2 septembre 2010, prenant effet le 1er janvier 2010 dans les données à base comparable,
  - l'impact de l'intégration globale de la Compagnie Européenne de Téléphonie (CET) / Générale de Téléphone (secteur opérationnel France), suite à l'acquisition du solde des actions de cette société le 29 juillet 2011 (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés) prenant effet le 1er juillet 2010 dans les données à base comparable, et
  - l'effet de l'acquisition d'Elettra, société spécialisée dans la pose et la maintenance de câbles sous-marins pour l'industrie des télécommunications (secteur opérationnel Opérateurs Internationaux & Services Partagés) le 30 septembre 2010, prenant effet le 1er janvier 2010 dans les données à base comparable ; et
- les variations de change entre les taux de change moyens de l'exercice 2010 et les taux de change moyens de l'exercice 2011.

Secteurs opérationnels consolidés

Le tableau suivant présente, pour chacun des secteurs opérationnels consolidés du groupe France Télécom-Orange, le passage des données historiques aux données à base comparable de l'exercice 2010 pour les principales données opérationnelles.

	Exercice clos le 31 décembre 2010				
EXERCICE 2010 / SECTEURS OPERATIONNELS (en millions d'euros)	Chiffre d'affaires	EBITDA présenté	Résultat d'exploitation	CAPEX	Nombre moyen d'employés
France					
Données historiques	23 308	8 813	6 567	2 568	74 573
Variations de change [1] [2]	-	-	-	-	-
Variations de périmètre et autres variations	6	85	69	6	2 667
Variations de périmètre	32	9	2	1	816
Intégration globale de la Compagnie Européenne de Téléphonie (CET) / Générale de Téléphone	*32*	*9*	*2*	*1*	*816*
Autres variations [2]	(26)	76	67	5	1 851
Données à base comparable	23 314	8 898	6 636	2 574	77 240
Espagne					
Données historiques	3 821	765	(218)	397	3 099
Variations de change [1] [2]	-	-	-	-	-
Variations de périmètre et autres variations	-	-	-	-	-
Variations de périmètre	-	-	-	-	-
Autres variations [2]	-	-	-	-	-
Données à base comparable	3 821	765	(218)	397	3 099
Pologne					
Données historiques	3 934	1 180	229	679	25 688
Variations de change [1] [2]	(115)	(35)	(7)	(20)	-
Variations de périmètre et autres variations	(38)	(27)	(21)	(14)	(471)
Variations de périmètre	(38)	(27)	(21)	(14)	(471)
Cession de TP Emitel par TP S.A.	*(38)*	*(27)*	*(21)*	*(14)*	*(471)*
Autres variations [2]	-	-	-	-	-
Données à base comparable	3 781	1 118	201	645	25 217
Reste du monde					
Données historiques	8 248	2 941	1 380	1 248	22 789
Variations de change [1] [2]	(109)	(43)	35	(35)	-
Variations de périmètre et autres variations	740	292	(214)	127	3 298
Variations de périmètre	743	300	(206)	126	3 298
Intégration globale de Mobinil (société mère d'ECMS) et de ses filiales	*690*	*290*	*131*	*119*	*1 724*
Réévaluation de la participation détenue dans Mobinil (société mère d'ECMS)	-	-	*(336)*	-	-
Acquisition de LinkDotNet et Link Egypt par Mobinil	*33*	*7*	-	*5*	*1 382*
Autres	*20*	*3*	*(1)*	*2*	*192*
Autres variations [2]	(3)	(8)	(8)	1	-
Données à base comparable	8 879	3 190	1 201	1 340	26 087
Entreprises					
Données historiques	7 216	1 299	958	318	20 543
Variations de change [1] [2]	(29)	(26)	(26)	(2)	-
Variations de périmètre et autres variations	26	(35)	(35)	2	91
Variations de périmètre	8	-	-	-	81
Autres variations [2]	18	(35)	(35)	2	10
Données à base comparable	7 213	1 238	897	318	20 634
Opérateurs internationaux & Services partagés					
Données historiques	1 600	(661)	(1 354)	312	14 700
Variations de change [1] [2]	(2)	3	4	-	-
Variations de périmètre et autres variations	28	(23)	(14)	(2)	(1 779)
Variations de périmètre	27	11	9	7	83
Autres variations [2]	1	(34)	(23)	(9)	(1 862)
Données à base comparable	1 626	(681)	(1 364)	310	12 921

(1) Variations de change entre les taux de change moyens de l'exercice 2010 et les taux de change moyens de l'exercice 2011.
(2) Dont l'effet des réorganisations internes entre secteurs opérationnels sans incidence au niveau du Groupe.

9.1.5.2 Informations additionnelles par secteur opérationnel

Les tableaux suivants présentent, pour chacun des secteurs opérationnels consolidés du groupe France Télécom-Orange, le détail du chiffre d'affaires ainsi que les principaux indicateurs opérationnels.

France

	Exercice clos le 31 décembre					
FRANCE	**2012**	2011 données à base comparable (1)	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable (1)	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
Chiffre d'affaires (2)	**21 431**	**22 560**	**22 534**	**(5,0) %**	**(4,9) %**	**23 308**
Services de communication personnels	10 686	10 921	10 921	(2,2) %	(2,2) %	10 832
Services de communication résidentiels	12 375	12 886	12 860	(4,0) %	(3,8) %	13 536
Services Grand Public	7 487	7 868	7 863	(4,8) %	(4,8) %	8 413
Services aux Opérateurs	4 440	4 451	4 453	(0,3) %	(0,3) %	4 525
Autres Services de Communications Résidentiels	448	567	544	(20,9) %	(17,6) %	598
Eliminations	(1 630)	(1 247)	(1 247)			(1 060)
Services de communication personnels						
Nombre de clients de la téléphonie mobile (3)	27 190	27 090	27 090	0,4 %	0,4 %	26 929
dont Nombre de clients avec forfaits (3)	19 704	19 453	19 453	1,3 %	1,3 %	18 984
dont Nombre de clients avec offres prépayées (3)	7 486	7 638	7 638	(2,0) %	(2,0) %	7 945
ARPU (en euros) (4)	336	375	375	(10,4) %	(10,4) %	387
AUPU (en minutes) (4)	206	193	193	6,7 %	6,7 %	188
Services de communication résidentiels						
Services Grand Public						
Nombre de lignes téléphoniques Grand Public (5)	17,6	18,5	18,5	(5,0) %	(5,0) %	19,6
Trafic téléphonique "Voix" Grand Public (6)	15,6	17,9	17,9	(13,2) %	(13,2) %	-
ARPU Services fixes Grand Public (en euros) (4)	34,6	34,6	34,6	-	-	34,9
Nombre de clients internet haut débit (3)	9 893	9 598	9 598	3,1 %	3,1 %	9 207
Nombre de Livebox louées (3)	8 374	8 022	8 022	4,4 %	4,4 %	7 926
Nombre d'abonnés aux services "Voix sur IP" (3)	8 366	8 030	8 030	4,2 %	4,2 %	7 464
Nombre d'abonnés aux offres "TV sur ADSL" (3)	5 067	4 374	4 374	15,8 %	15,8 %	3 505
Réseaux et Opérateurs						
Nombre d'abonnements vendus en gros (3)	1 498	1 427	1 427	5,0 %	5,0 %	1 267
Nombre total de lignes dégroupées (3)	10 910	9 941	9 941	9,7 %	9,7 %	8 884
Nombre de lignes en dégroupage partiel (3)	906	1 055	1 055	(14,1) %	(14,1) %	1 194
Nombre de lignes en dégroupage total (3)	10 004	8 886	8 886	12,6 %	12,6 %	7 690
Nombre d'accès ADSL vendus en gros aux FAI tiers (3)	1 335	1 467	1 467	(9,0) %	(9,0) %	1 706
dont Nombre d'accès ADSL nus vendus en gros aux FAI tiers (3)	1 076	1 115	1 115	(3,5) %	(3,5) %	1 219

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) En millions d'euros.
(3) En milliers. En fin de période.
(4) Voir annexe *Glossaire financier*.
(5) En millions. En fin de période. Ce chiffre comprend i) les lignes analogiques standards (hors lignes en dégroupage total) et les canaux Numéris (RNIS), chaque canal Numéris étant comptabilisé comme une ligne, ii) les lignes sans abonnement téléphonique bas débit (ADSL nu) vendues directement par France Télécom-Orange à ses clients Grand Public, et iii) les accès FTTH (*Fiber To The Home*).
(6) En millions de minutes. Trafic téléphonique au départ du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) des clients de France Télécom-Orange vers toutes les destinations, RTC et IP (*Internet Protocol*).

Espagne

	Exercices clos le 31 décembre					
ESPAGNE	**2012**	2011 données à base comparable [1]	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable [1]	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
Chiffre d'affaires [2]	**4 027**	**3 989**	**3 993**	**0,9 %**	**0,9 %**	**3 821**
Services de communication personnels	3 262	3 286	3 286	(0,7) %	(0,7) %	3 158
Services de communication résidentiels	765	703	707	8,8 %	8,2 %	663
Services de communication personnels						
Nombre de clients de la téléphonie mobile [3] [5]	11 839	11 662	12 478	1,5 %	(5,1) %	11 940
dont Nombre de clients avec forfaits [3]	8 100	7 616	7 616	6,4 %	6,4 %	7 139
dont Nombre de clients avec offres prépayées [3] [5]	3 739	4 046	4 861	(7,6) %	(23,1) %	4 801
ARPU (en euros) [4] [5]	259	271	255	(4,4) %	1,6 %	263
AUPU (en minutes) [4] [5]	169	174	163	(3,1) %	3,5 %	162
Services de communication résidentiels						
Nombre de clients internet haut débit [3]	1 396	1 265	1 265	10,3 %	10,3 %	1 115

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) En millions d'euros. Détail du chiffre d'affaires en données contributives (voir annexe *Glossaire financier*).
(3) En milliers. En fin de période.
(4) Voir annexe *Glossaire financier*.
(5) En 2012, Orange Espagne s'est aligné sur la définition de la *Comisión del mercado de las telecomunicaciones* (CMT, autorité de régulation espagnole) pour la comptabilisation du nombre de clients avec offres prépayées. Les données antérieures ont été retraitées selon cette nouvelle définition, et l'ARPU et l'AUPU ont été recalculés en conséquence.

Pologne

	Exercices clos le 31 décembre					
POLOGNE	**2012**	2011 données à base comparable [1]	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable [1]	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
Chiffre d'affaires [2]	**3 381**	**3 526**	**3 625**	**(4,1) %**	**(6,7) %**	**3 934**
Services de communication personnels	1 787	1 842	1 871	(3,0) %	(4,5) %	1 930
Services de communication résidentiels	1 873	1 934	2 013	(3,2) %	(7,0) %	2 260
Eliminations	(279)	(250)	(259)			(256)
Services de communication personnels						
Nombre de clients de la téléphonie mobile [3]	14 895	14 658	14 658	1,6 %	1,6 %	14 332
dont Nombre de clients avec forfaits [3]	6 911	6 977	6 977	(0,9) %	(0,9) %	6 956
dont Nombre de clients avec offres prépayées [3]	7 984	7 681	7 681	3,9 %	3,9 %	7 375
ARPU (en zlotys) [4]	467	490	491	(4,7) %	(4,8) %	515
AUPU (en minutes) [4]	170	165	165	3,1 %	3,1 %	161
Services de communication résidentiels						
Clients Grand Public et Entreprise						
Nombre de clients de la téléphonie fixe [3] [6]	4 568	5 446	5 446	(16,1) %	(16,1) %	6 220
Nombre de clients internet haut débit [3] [5] [7]	2 024	2 006	2 006	0,9 %	0,9 %	1 994
Nombre de Livebox louées [3]	880	800	800	10,0 %	10,0 %	778
Nombre d'abonnés aux services "Voix sur IP" [3]	394	165	165	139,5 %	139,5 %	137
Nombre d'abonnés aux offres "TV sur ADSL et Satellite" [3]	706	636	636	11,0 %	11,0 %	544
Services de Vente en Gros						
Nombre d'abonnements vendus en gros [3] [8]	1 657	1 657	1 657	0,0 %	0,0 %	1 482
Nombre d'accès Bitstream [3] [5]	487	523	523	(6,9) %	(6,9) %	525

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) En millions d'euros.
(3) En milliers. En fin de période.
(4) Voir annexe *Glossaire financier*.
(5) Accès ADSL dont Orange BSA (*Orange Bitstream Access*) et CDMA (*Code division multiple access*).
(6) Hors services mobiles WLL (*Wireless Local Loop* : 81 milliers au 31 décembre 2012, 54 milliers au 31 décembre 2011 et 26 milliers au 31 décembre 2010) et WLR (*Wholesale Line Rental* : 119 milliers au 31 décembre 2012, 123 milliers au 31 décembre 2011 et 120 milliers au 31 décembre 2010).
(7) Hors services mobiles Orange BSA et CDMA (320 milliers au 31 décembre 2012, 340 milliers au 31 décembre 2011 et 292 milliers au 31 décembre 2010).
(8) Y compris dégroupage total et partiel.

Reste du monde

Exercices clos le 31 décembre

RESTE DU MONDE (en millions d'euros)	2012	2011 données à base comparable [1]	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable [1]	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
Chiffre d'affaires	**8 281**	**8 164**	**8 795**	**1,4 %**	**(5,8) %**	**8 248**
Belgique	1 593	1 604	1 604	(0,7) %	(0,7) %	1 621
Roumanie	913	942	937	(3,1) %	(2,6) %	973
Egypte [2]	1 325	1 306	1 233	1,5 %	7,5 %	724
Slovaquie [3]	676	737	737	(8,3) %	(8,3) %	755
Services de communication personnels	617	692	692	(10,8) %	(10,8) %	723
Services de communication résidentiels	59	45	45	30,0 %	30,0 %	32
Suisse [4]	168	162	1 012	3,9 %	(83,4) %	937
Sénégal	701	684	684	2,5 %	2,5 %	660
Services de communication personnels	476	459	459	3,7 %	3,7 %	439
Services de communication résidentiels	460	409	409	12,6 %	12,6 %	410
Eliminations	(235)	(183)	(183)	28,2 %	28,2 %	(190)
Côte d'Ivoire	563	456	456	23,3 %	23,3 %	501
Services de communication personnels	440	343	343	28,2 %	28,2 %	358
Services de communication résidentiels	244	220	220	10,7 %	10,7 %	236
Eliminations	(121)	(107)	(107)	13,3 %	13,3 %	(92)
République Dominicaine	451	440	419	2,6 %	7,6 %	445
Jordanie	448	452	418	(0,9) %	7,4 %	428
Services de communication personnels	214	224	206	(4,2) %	3,8 %	198
Services de communication résidentiels	285	281	260	1,1 %	9,5 %	275
Eliminations	(50)	(53)	(49)	(4,1) %	3,8 %	(46)
Mali	320	320	320	0,2 %	0,2 %	300
Cameroun	307	285	285	7,4 %	7,4 %	255
Moldavie	172	170	162	1,6 %	6,6 %	157
Kenya	90	85	75	5,9 %	20,5 %	95
Madagascar	70	66	66	5,6 %	5,6 %	66
Botswana	101	103	106	(1,4) %	(4,3) %	109
Autres et Sofrecom	530	472	403	12,2 %	31,6 %	331
Eliminations	(147)	(120)	(122)			(109)

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) Intégration globale de Mobinil (société mère d'ECMS) et de ses filiales depuis le 13 juillet 2010.
(3) Détail du chiffre d'affaires en données contributives (voir annexe *Glossaire financier*).
(4) Cession d'Orange Suisse le 29 février 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*).

RESTE DU MONDE (en milliers et en fin de période)	2012	2011 données à base comparable [1]	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable [1]	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
			Exercices clos le 31 décembre			
Services de communication personnels						
Nombre de clients de la téléphonie mobile	105 406	98 127	99 741	7,4 %	5,7 %	83 626
Belgique	3 950	3 933	3 933	0,4 %	0,4 %	3 690
Roumanie	10 283	10 262	10 262	0,2 %	0,2 %	10 464
Egypte [2]	33 841	32 914	32 914	2,8 %	2,8 %	30 225
Slovaquie	2 852	2 935	2 935	(2,8) %	(2,8) %	2 870
Suisse [3]	-	-	1 614	-	-	1 571
Sénégal	7 118	6 083	6 083	17,0 %	17,0 %	5 090
Côte d'Ivoire	6 217	5 884	5 884	5,7 %	5,7 %	5 529
République Dominicaine	3 214	3 106	3 106	3,5 %	3,5 %	2 885
Jordanie	3 185	2 694	2 694	18,2 %	18,2 %	2 153
Mali	8 582	6 444	6 444	33,2 %	33,2 %	4 717
Cameroun	5 801	4 687	4 687	23,8 %	23,8 %	3 566
Moldavie	1 999	1 837	1 837	8,8 %	8,8 %	1 724
Kenya	807	832	832	(3,0) %	(3,0) %	1 056
Madagascar	1 835	2 196	2 196	(16,4) %	(16,4) %	2 153
Botswana	871	853	853	2,1 %	2,1 %	792
Ile Maurice (à 40 %)	301	286	286	5,3 %	5,3 %	272
Autres filiales [4]	14 551	13 182	13 182	10,4 %	10,4 %	4 871
Services de communication résidentiels						
Nombre de clients de la téléphonie fixe	2 055	2 149	2 149	(4,4) %	(4,4) %	2 231
Belgique	682	683	683	(0,1) %	(0,1) %	647
Sénégal	282	283	283	(0,5) %	(0,5) %	283
Côte d'Ivoire	290	290	290	(0,3) %	(0,3) %	284
Jordanie	453	474	474	(4,4) %	(4,4) %	498
Kenya	207	278	278	(25,7) %	(25,7) %	381
Ile Maurice (à 40 %)	138	134	134	2,9 %	2,9 %	135
Autres filiales [5]	4	6	6	(35,5) %	(35,5) %	3

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) Nombre de clients de Mobinil (société mère d'ECMS) et de ses filiales intégré à 100 % depuis le 13 juillet 2010.
(3) Cession d'Orange Suisse le 29 février 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*).
(4) Les autres filiales de téléphonie mobile incluent notamment les filiales de l'Arménie, de l'Autriche, de la Guinée, de la Guinée Equatoriale, de la Guinée-Bissau, de l'Irak, du Luxembourg, du Maroc, du Niger, de l'Ouganda, de la République Centrafricaine, de la République Démocratique du Congo, de la Tunisie et de Vanuatu.
(5) Les autres filiales de téléphonie fixe incluent notamment les filiales de Vanuatu et les filiales de Sofrecom.

Entreprises

Exercices clos le 31 décembre

ENTREPRISES	2012	2011 données à base comparable (1)	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable (1)	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
Chiffre d'affaires (2)	**7 001**	**7 196**	**7 101**	**(2,7) %**	**(1,4) %**	**7 216**
Réseaux d'entreprise historiques	1 872	2 163	2 182	(13,4) %	(14,2) %	2 437
Réseaux d'entreprise classiques	2 895	2 842	2 782	1,8 %	4,0 %	2 793
Réseaux d'entreprise en croissance	402	377	366	6,9 %	10,1 %	321
Services	1 832	1 814	1 771	1,0 %	3,5 %	1 665
France						
Nombre de lignes téléphoniques Entreprises (3)	3 681	4 032	4 032	(8,7) %	(8,7) %	4 424
Nombre de clients Business Everywhere (4)	813	802	810	1,3 %	0,4 %	808
Nombre d'accès permanents aux réseaux de données (4) (5)	349	344	344	1,4 %	1,4 %	336
dont Nombre d'accès IP-VPN (4) (5)	281	277	277	1,5 %	1,5 %	271
Monde						
Nombre d'accès IP-VPN (4)	326	317	317	2,9 %	2,9 %	319

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) En millions d'euros. Détail du chiffre d'affaires en données contributives (voir annexe *Glossaire financier*).
(3) En milliers. En fin de période. Ce chiffre comprend les lignes analogiques standards (hors lignes en dégroupage total) et les canaux Numéris (RNIS), chaque canal Numéris étant comptabilisé comme une ligne.
(4) En milliers. En fin de période.
(5) Accès des clients externes au groupe France Télécom-Orange, hors marché opérateurs.

Opérateurs internationaux & Services partagés

Exercices clos le 31 décembre

OPERATEURS INTERNATIONAUX & SERVICES PARTAGES (en millions d'euros)	2012	2011 données à base comparable (1)	2011 données historiques	Var. (%) données à base comparable (1)	Var. (%) données historiques	2010 données historiques
Chiffre d'affaires (2)	**1 623**	**1 585**	**1 610**	**2,4 %**	**0,8 %**	**1 600**
Opérateurs internationaux	1 382	1 331	1 361	3,8 %	1,5 %	1 369
Services partagés	241	254	249	(5,2) %	(3,3) %	231

(1) Voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*.
(2) Détail du chiffre d'affaires en données contributives (voir annexe *Glossaire financier*).

9.1.5.3 Engagements contractuels non comptabilisés

Les engagements contractuels non comptabilisés sont décrits dans la note 14 de l'annexe aux comptes consolidés.

9.1.5.4 Agrégats financiers non définis par les normes IFRS

Dans le présent document, outre les agrégats financiers publiés en conformité avec les normes comptables internationales IFRS (*International Financial Reporting Standards*), France Télécom-Orange publie des agrégats financiers non définis par les normes IFRS. Comme détaillé ci-dessous, de telles données sont présentées en tant que compléments d'information et ne doivent pas être substituées ou confondues avec les agrégats financiers tels que définis par les normes IFRS.

EBITDA présenté et EBITDA retraité

EBITDA présenté

Le résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur et résultat des entités mises en équivalence, désigné ci-après "EBITDA présenté", correspond au résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, avant réévaluation liée aux prises de contrôle, avant reprise des réserves de conversion des entités liquidées, avant perte de valeur des écarts d'acquisition et des immobilisations, et avant résultat des entités mises en équivalence.

L'EBITDA présenté fait partie des indicateurs de profitabilité opérationnelle utilisés par le Groupe pour i) piloter et évaluer le résultat de ses secteurs opérationnels, ii) mettre en œuvre sa stratégie d'investissement et d'allocation de ressources, et iii) mesurer la performance des Directeurs exécutifs du Groupe.

Les dirigeants de France Télécom-Orange considèrent que la communication de l'EBITDA présenté aux investisseurs est pertinente puisqu'elle fournit une analyse des résultats opérationnels et de la rentabilité sectorielle, à l'identique de celle utilisée par les dirigeants. Dans ce contexte et conformément aux dispositions de la norme IFRS 8, l'EBITDA présenté est inclus dans l'analyse par secteur opérationnel, en complément du résultat d'exploitation.

L'EBITDA présenté permet également à France Télécom-Orange de comparer ses résultats à ceux des autres sociétés du secteur des télécommunications. L'EBITDA présenté, ou les indicateurs de gestion similaires utilisés par les concurrents de France Télécom-Orange, sont des indicateurs souvent communiqués et largement utilisés par les analystes, les investisseurs et par les autres intervenants dans l'industrie des télécommunications.

Le rapprochement entre l'EBITDA présenté et le résultat net de l'ensemble consolidé tel que présenté dans le *Compte de résultat consolidé* des comptes consolidés est exposé ci-dessous.

	Exercices clos le 31 décembre		
(en millions d'euros)	**2012**	2011 données historiques	2010 données historiques
Chiffre d'affaires	**43 515**	**45 277**	**45 503**
Achats externes	(19 100)	(19 638)	(19 375)
Autres produits opérationnels	900	658	573
Autres charges opérationnelles	(721)	(691)	(821)
Charges de personnel	(10 363)	(8 815)	(9 214)
Impôts et taxes d'exploitation	(1 857)	(1 772)	(1 711)
Résultat de cession	158	246	62
Coût des restructurations et assimilés	(37)	(136)	(680)
EBITDA présenté	**12 495**	**15 129**	**14 337**
Dotation aux amortissements	(6 329)	(6 735)	(6 461)
Réévaluation liée aux prises de contrôle	-	-	336
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées	-	642	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	(1 732)	(611)	(509)
Perte de valeur des immobilisations	(109)	(380)	(127)
Résultat des entités mises en équivalence	(262)	(97)	(14)
Résultat d'exploitation	**4 063**	**7 948**	**7 562**
Résultat financier	(1 728)	(2 033)	(2 000)
Impôt sur les sociétés	(1 231)	(2 087)	(1 755)
Résultat net des activités poursuivies	**1 104**	**3 828**	**3 807**
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession	-	-	1 070
Résultat net de l'ensemble consolidé	**1 104**	**3 828**	**4 877**
Résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère	820	3 895	4 880
Résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	284	(67)	(3)

L'EBITDA présenté ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS comme élément de mesure de la performance financière et peut ne pas être comparable aux indicateurs ainsi dénommés par d'autres entreprises. L'EBITDA présenté est un complément d'information et ne doit pas être considéré comme se substituant au résultat d'exploitation.

EBITDA retraité

L'EBITDA retraité n'intègre pas certains éléments qui sont inclus dans l'EBITDA présenté. Ces éléments sont les suivants :

- en 2012, pour un montant négatif total de 1 289 millions d'euros :
  - une charge de 1 293 millions d'euros relative aux charges de personnel, principalement au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France pour 1 245 millions d'euros suite aux accords sur l'emploi des séniors signés en novembre 2009 et en décembre 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*),
  - un produit net sur divers litiges de 117 millions d'euros,
  - une charge de 116 millions d'euros (droits d'enregistrement inclus) correspondant à l'indemnité de 110 millions d'euros versée à OTMT pour le transfert à France Télécom-Orange du contrat de services entre OTMT et ECMS (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*),
  - un résultat de cession positif de 92 millions d'euros relatif à la cession d'Orange Suisse (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), et
  - une charge de 90 millions d'euros au titre d'un litige relative à la Taxe professionnelle en France sur la période 1999-2002 ;

- en 2011, pour un montant positif total de 47 millions d'euros en données historiques :
  - un résultat de cession positif de 197 millions d'euros relatif à la cession par TP S.A. de sa filiale TP Emitel (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés),
  - une charge nette sur divers litiges de 123 millions d'euros,
  - une provision complémentaire de 19 millions d'euros au titre de la restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries (OCS) en France (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 2 et 4 de l'annexe aux comptes consolidés), et
  - une charge de 8 millions d'euros relative aux charges de personnel, notamment au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés) ;
- en 2010, pour un montant négatif total de 1 317 millions d'euros en données historiques :
  - une provision de 547 millions d'euros au titre de la restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries (OCS) en France (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et notes 2 et 4 de l'annexe aux comptes consolidés),
  - une provision complémentaire de 492 millions d'euros au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France suite à l'accord sur l'emploi des séniors signé en novembre 2009 et à son avenant signé en décembre 2010 (voir note 5 de l'annexe aux comptes consolidés), et
  - une charge nette sur divers litiges de 278 millions d'euros.

Pour des raisons de comparabilité de la performance opérationnelle, ces éléments sont exclus de l'EBITDA retraité. Le tableau suivant présente le passage de l'EBITDA présenté à l'EBITDA retraité.

		Exercices clos le 31 décembre		
(en millions d'euros)		2012	2011 données historiques	2010 données historiques
EBITDA présenté	**(a)**	**12 495**	**15 129**	**14 337**
Charge au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France et autres éléments liés aux charges de personnel		(1 293)	(8)	(492)
Indemnité versée à OTMT pour le transfert à France Télécom du contrat de services entre OTMT et ECMS		(116)	-	-
Litige relatif à la Taxe professionnelle en France sur la période 1999-2002		(90)	-	-
Produit net (charge nette) sur divers litiges		117	(123)	(278)
Résultat de cession relatif à la cession d'Orange Suisse		92	-	-
Résultat de cession relatif à la cession de TP Emitel en Pologne		-	197	-
Provision pour restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries (OCS)		-	(19)	(547)
Total des éléments retraités	**(b)**	**(1 289)**	**47**	**(1 317)**
EBITDA retraité	**(a-b)**	**13 785**	**15 083**	**15 655**

L'EBITDA retraité ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS comme élément de mesure de la performance financière et peut ne pas être comparable aux indicateurs ainsi dénommés par d'autres entreprises. L'EBITDA retraité est un complément d'information et ne doit pas être considéré comme se substituant au résultat d'exploitation.

CAPEX

Les investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement, désignés ci-après "CAPEX" correspondent aux acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles hors licences de télécommunication telles que présentées dans le *Tableau des flux de trésorerie consolidés* des comptes consolidés (les investissements corporels et incorporels financés par location-financement sont sans effet sur les flux de trésorerie lors de leur acquisition). Le calcul suivant montre le passage des CAPEX i) aux acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles, telles que présentées dans le *Tableau des flux de trésorerie consolidés* des comptes consolidés, et ii) aux investissements corporels et incorporels tels que présentés dans les *Informations sectorielles* des comptes consolidés.

	Exercices clos le 31 décembre		
(en millions d'euros)	**2012**	2011 données historiques	2010 données historiques
CAPEX	**(5 818)**	**(5 770)**	**(5 590)**
CAPEX des activités poursuivies	(5 818)	(5 770)	(5 522)
CAPEX des activités cédées ou en cours de cession (1)	-	-	(68)
Licences de télécommunication	(945)	(941)	(512)
Acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles	**(6 763)**	**(6 711)**	**(6 102)**
Investissements financés par location-financement	(47)	(180)	(157)
Invest. financés par location-financement des activités poursuivies	(47)	(180)	(153)
Invest. financés par location-financement des activités cédées ou en cours de cession (1)	-	-	(4)
Investissements corporels et incorporels	**(6 810)**	**(6 891)**	**(6 259)**

(1) Cession d'Orange au Royaume-Uni le 1er avril 2010 (voir Informations sectorielles des comptes consolidés et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés).

La Direction du groupe France Télécom-Orange utilise les CAPEX afin de mesurer l'efficacité opérationnelle de l'utilisation des investissements pour chacun de ses secteurs opérationnels. Les CAPEX excluent les investissements financés par location-financement (élément non matériel) et les investissements dans les licences de télécommunication (l'acquisition de ces licences ne relevant pas du suivi quotidien des investissements opérationnels). Les CAPEX permettent aux investisseurs de suivre les dépenses d'investissement liées à l'activité de France Télécom-Orange et d'évaluer leur rendement sur le court terme. Les CAPEX ne constituent pas un agrégat financier défini par les normes IFRS et ne se substituent pas aux acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles. Les CAPEX, suivant la définition de France Télécom-Orange, peuvent ne pas être comparables aux indicateurs ainsi dénommés par d'autres entreprises.

Ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA

Le ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA est un ratio couramment utilisé par les sociétés du secteur des télécommunications pour mesurer leur capacité à rembourser leur dette, et plus largement pour mesurer la solidité de leur structure financière.

Le ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA est calculé sur la base :

- de l'endettement financier net (voir annexe *Glossaire financier* et note 10 de l'annexe aux comptes consolidés) y compris 50 % de l'endettement financier net de la co-entreprise Everything Everywhere au Royaume-Uni ;
- rapporté à l'EBITDA retraité (voir ci-avant *EBITDA retraité*) calculé sur les 12 mois précédents et y compris :
  - l'EBITDA présenté d'ECMS en Egypte au premier semestre 2010, en raison de l'intégration globale de Mobinil (société mère d'ECMS) et de ses filiales le 13 juillet 2010 (voir note 2 de l'annexe aux comptes consolidés),
  - l'EBITDA présenté d'Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1er avril 2010, date de sa cession, hors résultat de cession d'actifs d'Orange au Royaume-Uni pour 960 millions d'euros au 31 décembre 2010 (voir *Informations sectorielles* des comptes consolidés et note 2 de l'annexe aux comptes consolidés), et
  - 50 % de l'EBITDA présenté de la co-entreprise Everything Everywhere au Royaume-Uni depuis le 1er avril 2010, date de sa création (voir *Informations sectorielles* des comptes consolidés).

Depuis la constitution de la co-entreprise Everything Everywhere le 1er avril 2010, les comptes consolidés de France Télécom-Orange n'intègrent plus la contribution dans l'EBITDA présenté des activités du Groupe au Royaume-Uni (correspondant précédemment à Orange au Royaume-Uni, et correspondant désormais à la quote-part détenue dans Everything Everywhere) de la même manière que si ces activités avaient été cédées.

En revanche, la constitution de la co-entreprise Everything Everywhere a été réalisée sans la contrepartie en numéraire qui aurait été perçue dans le cadre d'une cession et qui serait venue réduire l'endettement financier net du Groupe à due concurrence.

Ainsi, compte tenu des conditions de la constitution de la co-entreprise, telles que décrites ci-dessus, la Direction de France Télécom-Orange estime que l'intégration de 50 % de la co-entreprise Everything Everywhere dans le calcul du ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA reflète mieux la substance économique du Groupe pour la présentation de ce ratio.

		Exercices clos le 31 décembre		
(en millions d'euros)		2012	2011 données historiques	2010 données historiques
Endettement financier net		**30 545**	**30 890**	**31 840**
Endettement financier net d'Everything Everywhere (à 50 %)		798	581	441
Endettement financier net retraité	**(A)**	**31 343**	**31 471**	**32 281**
EBITDA présenté des activités poursuivies		12 495	15 129	14 337
EBITDA présenté des activités cédées ou en cours de cession (hors résultat de cession d'Orange au Royaume-Uni en 2010 pour 960 millions d'euros)		-	-	137
Eliminations et autres		-	-	-
EBITDA présenté y compris Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1er avril 2010		**12 495**	**15 129**	**14 474**
EBITDA présenté d'Everything Everywhere depuis le 1er avril 2010 (à 50 %)		669	675	494
EBITDA présenté d'ECMS au 1er semestre 2010		-	-	290
EBITDA présenté y compris Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1er avril 2010, Everything Everywhere depuis le 1er avril 2010 (à 50 %) et ECMS au premier semestre 2010	**(b)**	**13 164**	**15 804**	**15 258**
Charge au titre des dispositifs "Temps Partiel Séniors" (TPS) en France et autres éléments liés aux charges de personnel		(1 293)	(8)	(492)
Indemnité versée à OTMT pour le transfert à France Télécom du contrat de services entre OTMT et ECMS		(116)	-	-
Litige relatif à la Taxe professionnelle en France sur la période 1999-2002		(90)	-	-
Produit net (charge nette) sur divers litiges		117	(123)	(278)
Résultat de cession relatif à la cession d'Orange Suisse		92	-	-
Résultat de cession relatif à la cession de TP Emitel en Pologne		-	197	-
Provision pour restructuration des activités d'Orange sport et d'Orange cinéma séries (OCS)		-	(19)	(547)
Total des éléments retraités	**(c)**	**(1 289)**	**47**	**(1 317)**
EBITDA retraité et y compris Orange au Royaume-Uni jusqu'au 1er avril 2010, Everything Everywhere depuis le 1er avril 2010 (à 50 %) et ECMS au premier semestre 2010	**(b-c = D)**	**14 453**	**15 757**	**16 575**
Ratio retraité d'Endettement financier net / EBITDA	**(A) / (D)**	**2,17**	**2,00 (1)**	**1,95**

(1) En tenant compte pour l'exercice 2011 i) du règlement relatif à l'acquisition de la licence mobile 4G dans la bande 800 MHz en France (intervenu le 19 janvier 2012 pour 891 millions d'euros, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), et ii) du règlement relatif au litige opposant la société DPTG à TP S.A. en Pologne (intervenu le 13 janvier 2012 pour 550 millions d'euros, voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*), l'endettement financier net s'élèverait à 32 331 millions d'euros au 31 décembre 2011 et le ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA s'élèverait à 2,09.

9.2 EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIERE ET DU RESULTAT DE LA SOCIETE FRANCE TELECOM S.A. (NORMES FRANÇAISES)

Les comptes sociaux annuels de France Télécom S.A. sont établis conformément aux principes comptables généralement admis en France et selon les dispositions du Plan Comptable Général.

9.2.1 Description et principales évolutions de l'activité

La société anonyme France Télécom ("France Télécom S.A.") est la société mère du groupe France Télécom-Orange. Elle supporte les activités fixes, internet et de services de communication aux entreprises du groupe France Télécom-Orange en France et elle est à ce titre le premier opérateur de télécommunications en France. Au travers de ses filiales, elle est en outre l'un des principaux opérateurs au monde. Les activités de la Société sont détaillées au chapitre 6 *Description des activités*.

Une analyse de l'évolution des affaires de la Société au cours de l'exercice 2012 est présentée dans le Rapport de gestion du Groupe, section 9.1.3 *Analyse par secteur opérationnel*.

Par ailleurs, les principaux événements intervenus au cours de l'exercice 2012 sont décrits dans le Rapport de gestion du Groupe, à la section 9.1.1.4 *Faits marquants*.

Les principaux événements intervenus postérieurement à la clôture et jusqu'à la date d'arrêté des comptes sont décrits à la section 20.2.1 *Comptes annuels de France Télécom S.A., note 8.*

9.2.2 Formation du résultat

Les données ci-dessous sont relatives aux postes du compte de résultat issus des comptes annuels de France Télécom S.A. ("comptes sociaux"). Elles sont signées en fonction de leur impact sur le résultat de la Société (signe () pour un impact défavorable, pas de signe pour un impact favorable). Les variations entre les périodes sont exprimées en pourcentage (signe () pour une diminution du poste en valeur absolue, pas de signe pour une augmentation du poste en valeur absolue).

Les données 2011 sont toujours en données historiques non retraitées, sauf mention contraire.

9.2.2.1 Résultat d'exploitation

	Exercice clos le 31 décembre		
(en millions d'euros)	**2012**	2011	Variations 2012-2011
Chiffre d'affaires	**20 857**	**21 423**	**(2,6 %)**
Autres produits d'exploitation	2 324	2 520	(7,8 %)
Consommations matériels et marchandises	(3 119)	(3 210)	(2,8 %)
Autres achats et charges externes	(7 257)	(7 256)	0,0 %
Impôts, taxes et versements assimilés	(938)	(958)	(2,1 %)
Charges de personnel	(6 454)	(6 355)	1,6 %
Autres charges d'exploitation	(612)	(689)	(11,2 %)
Dotations aux amortissements et provisions	(2 380)	(2 278)	4,5 %
Résultat d'exploitation	**2 421**	**3 197**	**(24,3 %)**

Chiffre d'affaires

Le tableau suivant présente l'évolution du chiffre d'affaires de France Télécom S.A. par marché, pour les exercices 2012 et 2011, ainsi que les variations entre les deux périodes exprimées en pourcentage.

	Exercice clos le 31 décembre		
(en millions d'euros)	**2012**	2011	Variations 2012-2011
Services Fixes	**16 721**	**17 303**	**(3,4 %)**
Téléphonie fixe des postes d'abonnés	4 985	5 794	(14,0 %)
Services internet	4 611	4 409	4,6 %
Services aux opérateurs	3 984	3 895	2,3 %
Transports de données	3 141	3 205	(2,0 %)
Autres revenus	**4 136**	**4 120**	**0,4 %**
TOTAL	**20 857**	**21 423**	**(2,6 %)**

Le chiffre d'affaires de France Télécom S.A. s'établit à 20,9 milliards d'euros en 2012 contre 21,4 milliards d'euros en 2011. La diminution de 2,6 % entre les deux années reflète le recul tendanciel de la téléphonie fixe et l'effet des baisses de certains prix de gros décidées par le régulateur.

Services fixes

Téléphonie fixe

Le chiffre d'affaires de la téléphonie fixe enregistre une diminution de 14,0 % qui correspond pour l'essentiel :

- au recul de 11,8 % du chiffre d'affaires des abonnements téléphoniques, avec le développement des accès ADSL sans abonnement téléphonique (via le dégroupage total de lignes téléphoniques et l'ADSL nu) et de la vente en gros d'abonnements téléphoniques ; et
- à la diminution de 18,6 % du chiffre d'affaires des communications téléphoniques classiques, liée à la progression soutenue des services de Voix sur IP.

Services internet

La croissance de 4,6 % du chiffre d'affaires des services internet est liée à la progression du nombre d'accès internet haut débit et à la hausse des revenus de la vidéo à la demande et des autres contenus en ligne.

Services aux opérateurs

Le chiffre d'affaires des services aux opérateurs est en hausse de 2,3 % : la progression des revenus du dégroupage total de lignes téléphoniques et de la vente en gros d'abonnements téléphoniques est partiellement compensée par l'impact des baisses de prix décidées par le régulateur.

Transport de données

La diminution de 2,0 % du chiffre d'affaires du transport de données est liée au recul des services classiques que compense pour partie la progression des services d'accès à très hauts débits.

Autres revenus

Les autres revenus, liés pour une très large part aux prestations fournies par France Télécom S.A. aux filiales du groupe France-Télécom-Orange, enregistrent une hausse de 0,4 %.

Indicateurs opérationnels

	Cumul à fin décembre	
Données quantitatives en milliers	**Réalisé 2012**	Réalisé 2011
Téléphonie fixe des postes d'abonnés		
Nombre total de lignes téléphoniques gérées par FTSA	**34 078**	**34 235**
dont	-	
Nombre de lignes téléphoniques Grand Public	17 623	18 548
Nombre de lignes téléphoniques Entreprises	3 681	4 032
Internet et multiservices ADSL		
Nombre d'abonnés haut débit ADSL Orange	**9 685**	**9 475**
Nombre d'abonnés aux offres multiservices		
Nombre de Livebox louées	8 374	8 022
Nombre d'abonnés aux services "Voix sur IP"	8 366	8 030
Nombre d'abonnés aux offres de TV sur ADSL	5 067	4 374
Services aux entreprises		
Nombre d'accès permanents aux réseaux de données managées en France	**349**	**344**
dont		
Nombre d'accès IP-VPN	281	277
Nombre d'utilisateurs des services de nomadisme Business Everywhere en France	**813**	**810**
Services aux opérateurs		
Nombre de lignes téléphoniques dégroupées	**10 910**	**9 941**
Dégroupage partiel	906	1 055
Dégroupage total	10 004	8 886

Autres produits d'exploitation (hors chiffre d'affaires)

Les **autres produits d'exploitation** diminuent de 7,8 % en un an. Cette évolution s'explique notamment par la baisse des reprises de provisions, liée à la fin du dispositif des CFC (Congés de Fin de Carrière) pour 115 millions d'euros.

Charges d'exploitation

Les **consommations de matériels et de marchandises** passent de (3 210) millions d'euros en 2011 à (3 119) millions d'euros en 2012, soit une diminution de 2,8 %. Cette diminution s'explique principalement par la baisse des achats de Livebox et décodeurs.

Les **autres achats et charges externes** restent stables et s'établissent à (7 257) millions d'euros en 2012.

Les **impôts, taxes et versements assimilés** sont en diminution de 2,1 %, à (938) millions d'euros en 2012, contre (958) millions d'euros en 2011.

Les **frais de personnel** de France Télécom S.A. augmentent de 100 millions d'euros entre 2011 et 2012 pour s'établir à (6 454) millions d'euros en 2012, contre (6 355) millions d'euros en 2011. Cette augmentation s'explique par un effet coût provenant principalement de la hausse des charges patronales ainsi que des augmentations salariales et des rémunérations variables en 2012, partiellement compensée par la baisse de l'effectif moyen (effectif équivalent temps plein en baisse de 944).

Les **autres charges d'exploitation** diminuent de 78 millions d'euros entre 2011 et 2012, pour s'établir à (612) millions d'euros en 2012, du fait notamment de la baisse des reversements liés aux redevances de brevets.

Les **dotations aux amortissements et provisions** augmentent de 102 millions d'euros entre 2011 et 2012 pour s'établir à (2 380) millions d'euros en 2012, du fait de la hausse des amortissements liée à une augmentation des investissements.

Le **résultat d'exploitation** s'établit à 2 421 millions d'euros en 2012, en diminution de 24,2 % par rapport à 2011. Le taux de marge (ratio du résultat d'exploitation rapporté au chiffre d'affaires) baisse de 3,3 points, passant de 14,9 % en 2011 à 11,6 % en 2012.

9.2.2.2 Résultat financier

	Exercice clos le 31 décembre	
(en millions d'euros)	**2012**	2011
Charges financières nettes hors TDIRA	(1 492)	(1 495)
Charges d'intérêts des TDIRA	(54)	(70)
Gains et pertes de change	172	230
Dividendes reçus	1 274	3 602
Variation des provisions sur titres de participation et créances rattachées	(4 753)	(667)
Autres produits/autres charges/effets de désactualisation	(61)	(116)
Variation des provisions sur risques financiers	1 109	(1 295)
Résultat financier	**(3 805)**	**189**

Le **résultat financier** s'établit à (3 805) millions d'euros en 2012, contre 189 millions d'euros en 2011. Cette baisse s'explique essentiellement par l'impact négatif a) d'une hausse de 4 086 millions d'euros des provisions sur titres de participation et créances rattachées, qui ont fait l'objet d'une dotation nette de (4 753) millions d'euros en 2012 et de (667) millions d'euros en 2011, b) de la baisse de (2 328) millions d'euros des dividendes reçus qui s'établissent à 1 274 millions d'euros en 2012 contre 3 602 millions d'euros en 2011 en partie neutralisée par c) une variation de 2 404 millions d'euros des provisions pour engagements financiers sur filiales d'un montant de 1 109 millions d'euros en 2012 contre (1 300) millions d'euros en 2011.

La variation des provisions sur titres de participation et créances rattachées s'explique essentiellement par :

- la dotation sur les titres Orange Holding S.A. de (3 470) millions d'euros en 2012, contre une dotation de (168) millions d'euros en 2011, soit une augmentation de 3 302 millions d'euros ;
- la dotation sur les titres TP S.A. de (1 307) millions d'euros en 2012, contre une dotation de (307) millions d'euros en 2011, soit une augmentation de 1 000 millions d'euros.

La diminution des dividendes reçus provient principalement de la filiale Orange Holding S.A. en diminution de 2 387 millions d'euros entre 2011 et 2012.

La diminution de 3 millions d'euros des **charges financières nettes hors TDIRA** s'explique par :

- la baisse de 98 millions d'euros des intérêts versés sur les comptes courants intra-groupe, qui s'élèvent à (35) millions d'euros en 2012, contre (133) millions d'euros en 2011 ;
- la hausse de 87 millions d'euros des intérêts sur emprunts bancaires entre 2011 et 2012 ;
- la baisse de 7 millions d'euros des revenus nets sur VMP et des créances rattachées et comptes courants.

	Exercice clos le 31 décembre		
(en millions d'euros)	**2012**	2011	Variations 2012-2011
Charges financières nettes (hors TDIRA)	**(1 492)**	**(1 495)**	**3**
Endettement financier net en fin de période (1)	25 014	25 482	(468)
Encours moyen de l'endettement financier net sur la période (2)	23 490	24 183	(693)
Coût moyen pondéré du portefeuille obligataire (3)	5,25 %	5,28 %	(0,03) pt

(1) Cf. § 9.2.3.5.
(2) Encours moyen de l'endettement financier net retraité des montants ne donnant pas lieu à intérêts tels que les intérêts courus non échus.
(3) Source Bloomberg.

Les **charges d'intérêts des TDIRA** (titres à durée indéterminée remboursables en actions France Télécom S.A.) représentent (54) millions d'euros en 2012, contre (70) millions d'euros en 2011, soit une diminution de 22,9 % au cours de cette période.

Le **gain net de change** de l'année 2012 s'élève à 172 millions d'euros, contre 230 millions d'euros l'année précédente. Ce résultat s'explique principalement par une variation de provision sur change en baisse de 272 millions d'euros entre 2011 et 2012, partiellement compensée par des gains de change nets des pertes de change en hausse de 214 millions d'euros entre 2011 et 2012.

Les **autres produits et charges financiers et effets de désactualisation**, s'élèvent à (61) millions d'euros en 2012, contre (116) millions d'euros en 2011, soit une amélioration de 55 millions d'euros.

Concernant l'**exposition aux risques de marché et les instruments financiers**, la politique de France Télécom S.A. n'est pas d'utiliser les instruments financiers dérivés à des fins spéculatives. L'ensemble des risques de marché et des instruments financiers est présenté dans la note 4.5 de l'annexe aux comptes sociaux *Exposition aux risques de marché*.

9.2.2.3 Résultat exceptionnel

	Exercice clos le 31 décembre	
(en millions d'euros)	**2012**	2011
Temps Partiel Sénior	(1 225)	29
Variation de provisions - cessions et mises au rebut et autres éléments exceptionnels	731	(19)
Variation des provisions réglementées	(24)	(174)
Résultat exceptionnel	**(518)**	**(164)**

Le résultat exceptionnel s'établit à (518) millions d'euros au 31 décembre 2012, contre (164) millions d'euros au 31 décembre 2011.

La variation s'explique essentiellement par :

- une variation de provision nette de charges de (1 225) millions d'euros au titre du Temps Partiel Sénior en 2012, contre une variation de provision nette de charges de 29 millions en 2011 ; qui comprend essentiellement l'effet du nouvel accord signé le 31 décembre 2012, sur l'emploi des séniors et les mesures en faveur des deuxièmes parties de carrières ;
- une variation des provisions-cessions et mises au rebut et autres éléments exceptionnels de 731 millions d'euros en 2012 contre (19) millions d'euros en 2011 ; qui résulte notamment i) de la plus-value nette de cession de 100 % de la filiale France Câbles et Radio (FCR) à la filiale Orange Participations pour un montant de 770 millions d'euros comprenant un mali technique de (591) millions d'euros constitué en 2005 ; et ii) de la plus-value nette de cession de 100 % de la filiale Orange Business Services Participations (OBSP) à Orange Participations pour un montant de 692 millions d'euros ; partiellement compensées par iii) d'autres éléments exceptionnels, notamment la rectification de taxe professionnelle 1999 à 2002.

9.2.2.4 Résultat net

Après prise en compte de la participation des salariés pour (134) millions d'euros en 2012, contre (164) millions d'euros en 2011 et de l'impôt sur les sociétés (voir note 2.6 de l'annexe aux comptes sociaux), qui représente un produit net d'un montant de 753 millions d'euros en 2012 (contre un produit net de 656 millions d'euros en 2011), le résultat net de France Télécom S.A. s'établit à (1 283) millions d'euros pour l'exercice 2012, contre 3 714 millions d'euros en 2011.

Aucune réintégration de frais généraux au sens de l'article 223 *quinquies* du Code général des impôts n'a été effectuée au cours de l'exercice 2012. Les loyers de véhicules non déductibles, portés en dépenses somptuaires de la déclaration fiscale 2058-A, ont été réintégrés.

9.2.3 Bilan

Les données ci-dessous sont relatives aux variations des postes du bilan issus des comptes sociaux de France Télécom S.A.

9.2.3.1 Actif immobilisé

L'**actif immobilisé net** diminue de 3 013 millions d'euros entre 2011 et 2012 pour s'établir à 82 425 millions d'euros en 2012. Cette variation résulte essentiellement d'une diminution des immobilisations financières nettes de 2 588 millions d'euros ainsi qu'une diminution des immobilisations incorporelles nettes de 616 millions d'euros. Parallèlement, les immobilisations corporelles nettes augmentent de 191 millions d'euros.

La diminution des **immobilisations financières** (de 69 447 millions d'euros en 2011 à 66 859 millions d'euros en 2012 en valeurs nettes), pour un montant de 2 588 millions d'euros s'explique principalement par :

- la diminution des titres de participation de 2 178 millions d'euros suite i) à la dotation aux provisions sur titres Orange Holding S.A. d'un montant de (3 470) millions d'euros, ii) à la dotation aux provisions sur titres TPSA pour un montant de (1 307) millions d'euros, et en sens inverse par iii) la souscription à l'augmentation de capital d'Orange Participations pour 2 710 millions d'euros ;
- la diminution des parts FCT (Fond Commun de Titrisation) de 362 millions d'euros.

La diminution des **immobilisations incorporelles** (de 5 899 millions d'euros en 2011 à 5 283 millions d'euros en 2012 en valeurs nettes), pour un montant de 616 millions d'euros s'explique principalement par la diminution des immobilisations brutes de 479 millions d'euros.

9.2.3.2 Actif circulant

L'**actif net circulant hors valeurs mobilières de placement, disponibilités et charges constatées d'avance**, représente 3 320 millions d'euros en 2012, soit une baisse de 1 822 millions d'euros entre 2011 et 2012.

La principale diminution concerne les **créances clients et comptes rattachés** nettes, qui s'élèvent à 1 864 millions d'euros en 2012, soit une baisse de 995 millions d'euros par rapport à 2011. Les créances clients brutes s'élèvent à 1 994 millions d'euros en 2012, contre 2 992 millions d'euros en 2011. L'évolution des créances clients au cours de l'exercice s'explique principalement par la diminution des créances clients de la filiale Orange France. Les **autres créances** nettes passent de 2 057 millions d'euros en 2011 à 1 241 millions d'euros en 2012. Celle-ci s'explique par la baisse des comptes courants de trésorerie et des autres comptes débiteurs.

Le montant des **valeurs mobilières de placement** nettes est de 7 238 millions d'euros en 2012, contre 6 871 millions d'euros en 2011, soit une augmentation de 367 millions d'euros.

Les **disponibilités augmentent** de 139 millions d'euros entre 2011 et 2012.

9.2.3.3 Fonds propres

Le montant des capitaux propres est de 30 575 millions d'euros en 2012, soit une baisse de 4 893 millions d'euros par rapport à 2011. Les principales opérations ayant concouru à cette évolution concernent :

- le versement de (3 632) millions d'euros de dividendes, comprenant :
  - le versement de (2 104) millions d'euros au titre du solde du dividende 2011 (un acompte sur dividende au titre de 2011 ayant par ailleurs été versé en septembre 2011 pour un montant de (1 585) millions d'euros),
  - le versement en septembre 2012 d'un acompte sur dividende pour un montant de (1 528) millions d'euros au titre de l'exercice 2012 ;
- l'incidence négative du résultat de l'exercice 2012, à hauteur de (1 283) millions d'euros.

Les fonds propres comprennent également 1 471 millions d'euros de TDIRA en 2012, contre 1 771 millions d'euros en 2011.

9.2.3.4 Provisions pour risques et charges

Les provisions pour risques et charges s'élèvent à 6 111 millions d'euros au 31 décembre 2012, en augmentation de 291 millions d'euros par rapport à l'année précédente. La variation des provisions pour risques et charges comprend notamment une reprise de provision de 1 109 millions d'euros pour engagements financiers sur filiales en Egypte et au Kenya et une dotation aux provisions liée au Temps Partiel Sénior de 1 070 millions d'euros (voir note 4.3.1 de l'annexe des *Comptes annuels de France Télécom S.A.*).

9.2.3.5 Dettes financières

L'**endettement financier brut** est de 32 623 millions d'euros en 2012, se ventilant entre 31 046 millions d'euros de dettes à long et moyen terme (dont 3 508 millions d'euros à échéance 2013) et 1 576 millions d'euros de dettes à court terme. Les disponibilités, quasi-disponibilités et valeurs mobilières de placement étant de 7 609 millions d'euros en 2012, l'**endettement financier, net de la trésorerie disponible**, s'élève à 25 014 millions d'euros en 2012, contre 25 482 millions d'euros en 2011. Ainsi, la diminution de l'endettement net sur l'année 2012 s'élève à 468 millions d'euros. L'échéancier, la composition et la structure de l'endettement financier figurent à la note 4.4 de l'annexe des *Comptes annuels de France Télécom S.A.*

9.2.3.6 Dettes fournisseurs

La décomposition par date d'échéance à la clôture de l'exercice du solde à l'égard des fournisseurs est la suivante :

	Exercice clos le 31 décembre	
(en millions d'euros)	**2012**	2011
Non échues	2 758	3 223
Echues depuis deux mois au maximum	52	126
Echues depuis plus de deux mois	54	168
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	**2 864**	**3 517**

9.2.4 Prises de participation

En 2012, France Télécom S.A. a souscrit à deux augmentations de capital de sa filiale Orange Participations pour respectivement, 250 millions d'euros par apport en numéraire et 2 710 millions d'euros par incorporation de son compte courant.

9.2.5 Résultats de la Société au cours des derniers exercices

Nature des indications	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2009	31/12/2008
Capital en fin d'exercice					
Capital social (euro)	10 595 541 532	10 595 541 532	10 595 434 424	10 594 839 096	10 459 964 944
Nombres d'actions ordinaires existantes	2 648 885 383	2 648 885 383	2 648 858 606	2 648 709 774	2 614 991 236
Opérations et résultats de l'exercice (en millions d'euros) - convention de signe : produit/(charge)					
Chiffre d'affaires hors taxes	20 857	21 423	22 402	22 500	22 820
Résultat avant impôts, participation des salariés, amortissements et provisions	5 527	6 941	2 159	(9 695)	15 115
Impôts sur les bénéfices	753	656	1 214	1 274	1 517
Participation des salariés	(134)	(164)	(263)	(234)	(267)
Résultat après impôts, participation des salariés, amortissements et provisions	(1 283)	3 714	1 067	(1 416)	3 234
Résultat distribué (y compris part actions propres)	(1)	3 703	3 707	3 705	3 654
Résultat par action (en euros)					
Résultat après impôts, participation des salariés, mais avant amortissements et provisions	2,32	2,81	1,17	(3,27)	6,26
Résultat après impôts, participation des salariés, amortissements et provisions	(0,48)	1,40	0,40	(0,53)	1,24
Dividendes attribués par action	(1)	1,40	1,40	1,40	1,40
Personnel (en millions d'euros, sauf les effectifs)					
Effectif moyen pendant l'exercice (équivalent temps plein)	88 996	89 940	89 229	90 492	93 333
Montant de la masse salariale de l'exercice	4 110	4 087	4 075	4 054	4 297
Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux (sécurité sociale, œuvres sociales, etc.) (2)	2 344	2 268	2 185	2 273	2 272

(1) Soumis à la décision de l'Assemblée Générale des actionnaires du 28 mai 2013.
(2) Inclut l'intéressement.

10 trésorerie et capitaux

Voir section 9.1.4*Trésorerie, capitaux propres et endettement financier.*

11 recherche et développement, brevets et licences

11.1 RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT **252**

Réseau de recherche et d'innovation 252
Projet Nova+ 252
Capital-investissement 253
Partenariats 253
Faits marquants de l'année 2012 253

11.2 BREVETS ET LICENCES **254**

Valorisation des brevets 254
Marque Orange 254

11.1 RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

Le secteur des technologies de l'information et de la communication a connu au cours de ces dernières années un bouleversement de sa chaîne de valeur avec la multiplication des acteurs. De nouveaux modèles économiques développés par des grands acteurs du Web apparaissent tandis que les fabricants d'électronique grand public progressent vers les services à valeur ajoutée. Pour tirer parti de ce contexte, l'innovation constitue un levier majeur de croissance pour le groupe France Télécom-Orange. En 2012, le groupe France Télécom-Orange a poursuivi son effort en matière de recherche et d'innovation en y consacrant 1,9 % de son chiffre d'affaires, soit 812 millions d'euros. Ces dépenses étaient de 819 millions d'euros en 2011 et de 845 millions d'euros en 2010. Ces montants comprennent les coûts de personnel, les dépenses d'exploitation et d'investissement relatives à la recherche et à l'innovation dans les nouveaux produits et services.

Le Groupe a décidé d'unifier, depuis 2005, les fonctions de conception et de lancement des nouvelles offres autour d'un marketing stratégique unique. Le réseau mondial de recherche et d'innovation du Groupe est constitué des Orange Labs et des Technocentres. Les Oranges Labs fédèrent les activités de recherche, de conception et de déploiement techniques du Groupe.

Réseau de recherche et d'innovation

Afin de réaliser ses ambitions en matière de recherche et d'innovation, France Télécom-Orange a constitué un réseau d'expertise présent sur quatre continents.

Les Orange Labs, qui portent les activités de recherche, de conception et de déploiement techniques, sont situés dans dix pays à travers le monde : France, Royaume-Uni, Chine, Japon, Pologne, Roumanie, Tunisie, Inde, Espagne et Egypte. Chaque Orange Labs est immergé dans un environnement spécifique qui lui permet de saisir et d'anticiper les ruptures technologiques et l'évolution des usages partout dans le monde, de favoriser les partenariats et ainsi d'accélérer la capacité d'innovation du Groupe.

Le réseau Orange Labs est complété par cinq plateformes du Technocentre en France, au Royaume-Uni, en Pologne, en Jordanie et en Côte d'Ivoire. Celles-ci ont pour mission de concevoir et de mettre sur le marché de nouveaux produits et services dans le pays où elles sont situées et de les partager avec les autres pays où le Groupe est présent.

Projet Nova+

Le groupe France Télécom-Orange a établi un diagnostic de sa chaîne de l'innovation afin de développer des offres novatrices, créatrices de valeur sur ses principaux marchés. Ces actions sont développées dans le cadre d'un projet baptisé *Nova+*, lancé début 2011, et qui place l'innovation au cœur de la stratégie du Groupe pour en faire un avantage compétitif durable.

Les objectifs sont notamment :

- de mieux utiliser et valoriser les compétences du Groupe dans le développement de ses activités ;
- de s'assurer que la chaîne de l'innovation répond au mieux à l'évolution des enjeux business du Groupe, à l'évolution de ses implantations géographiques, et aux évolutions de son environnement concurrentiel ;
- d'accroître la synergie entre les différentes entités et pays où le Groupe est implanté ;
- de mieux répondre aux attentes et besoins spécifiques des clients du Groupe ;
- et d'accélérer les cycles de mises sur le marché des produits et services *(Time To Market)* grâce à la simplification du fonctionnement des projets et de la gouvernance.

A court terme, ce projet doit permettre au Groupe d'utiliser pleinement sa capacité d'innovation pour contribuer à sa croissance et se différencier sur ses marchés. A plus long terme, il renforcera la capacité d'anticipation des grandes ruptures dans la chaîne de valeur du secteur des télécommunications, et la capacité de transformation du Groupe qui en résulte.

La nouvelle organisation et les modes de fonctionnement issus du projet *Nova+* sont entrés en phase de mise en œuvre opérationnelle le 1er octobre 2012. Trois Orange Labs ont ainsi été créés :

- l'Orange Labs Recherche construit la stratégie et pilote les activités de recherche du Groupe avec une double ambition : aider le groupe à identifier les ruptures et à s'y préparer, et contribuer à alimenter la chaîne de l'innovation ;
- l'Orange Labs Networks mène la politique et la stratégie réseau du Groupe, en anticipant les ruptures technologiques, l'impact des nouveaux produits et services, ainsi que les changements de modèles opérationnels sur les réseaux ;
- l'Orange Labs Products and Services porte la responsabilité technique globale des produits et services proposés par le Groupe. Il intervient depuis la définition et la création des services innovants jusqu'à la maintenance des solutions mises en œuvre dans chaque pays.

Capital-investissement

Acteur important du financement de l'innovation dans le domaine des technologies de l'information, le groupe France Télécom-Orange détient des participations dans trois types de fonds :

- des véhicules d'investissement détenus à 100 % par le Groupe, dits *Mono-Corporate Venture*, parmi lesquels figurent :
  - les holdings françaises Orange Capital (OC) et Orange Capital Management (OCM), et le fonds de capital-risque chinois Orange Venture Capital Investment (OVCI), orientés vers la prise de participations dans de jeunes entreprises chinoises innovantes,
  - Orange Venture Capital Investment Management (OVCIM), société chinoise créée et détenue à 100 % par le Groupe, et
  - la holding France Télécom Technologies Investissements (FTTI), historiquement destinée à valoriser la propriété intellectuelle de France Télécom, en échange de prises de participations dans des *start-up* technologiques ;
- des véhicules d'investissement dits *Multi-Corporate Venture*, généralement détenus de façon conjointe avec d'autres partenaires-investisseurs de profil plutôt industriel, auxquels se joignent parfois des investisseurs de profil purement financier, et parmi lesquels on peut citer :
  - les trois fonds Orange Publicis Ventures (Growth, Global et Early-stage), créés en 2012 dans le cadre d'un partenariat avec le Groupe Publicis, et gérés par la société de gestion Iris Capital Management, dans laquelle le Groupe a acquis une participation de 24,5 % en mars 2012 (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*) ;
  - le fonds Ecomobilité Ventures, créé en partenariat avec la SNCF et Total, et
  - le fonds Technocom 2, co-financé en partenariat avec Alcatel-Lucent, le Groupe SEB, Soitec et le Fonds National d'Amorçage, et géré par la société de gestion Innovacom Gestion ;
- et des fonds de capital-investissement de forme plus classique, ouverts à un plus grand nombre de partenaires-investisseurs au profil beaucoup plus diversifié (financiers, industriels, particuliers), et gérés par des sociétés de gestion indépendantes, d'origine géographique également très diversifiée (Europe, Etats-Unis, Canada, Japon).

La société de gestion Innovacom Gestion a quitté le Groupe en juillet 2012.

Partenariats

Le groupe France Télécom-Orange mène une politique active de partenariats stratégiques avec des industriels de premier plan au niveau international, ce qui lui permet d'enrichir rapidement son portefeuille de produits et services et de s'ouvrir à de nouveaux écosystèmes.

Des partenariats bilatéraux de moyen terme avec des groupes américains, européens et asiatiques, permettent de mieux anticiper les évolutions technologiques qui se dessinent, comme par exemple, dans le domaine de la domotique, de la santé et de l'environnement.

Des partenariats sont également conclus avec les universités et les instituts académiques en France (tels que l'Institut Mines-Télécom, le CNRS, l'INRIA, l'Université de Rennes 1 ou Supélec) et à l'étranger (avec, par exemple, le MIT, le LIRIMA de Yaoundé au Cameroun, ou l'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne, en Suisse). Le Groupe finance par ailleurs quatre chaires de recherche.

Le Groupe est aussi un acteur majeur des programmes de recherche développés en partenariat, tant au niveau français (projets FUI, ANR, Programme Investissements d'Avenir) qu'au niveau européen (7e Programme cadre de la Commission européenne, EUREKA-CELTIC). Dans le cadre du Programme Investissements d'Avenir, le Groupe est présent dans deux Instituts de Recherche Technologique (IRT) et préside l'IRT B-com qui travaille sur les réseaux fixes et mobiles à ultra haut débit et les contenus du futur. Il participe également à l'institut SystemX dont les travaux portent sur l'ingénierie numérique des systèmes.

Enfin, France Télécom-Orange participe en France à dix pôles de compétitivité constitués pour favoriser des synergies locales autour de projets innovants, dont cinq mondiaux, et préside notamment les pôles "Images et Réseaux" et "Solutions Communicantes Sécurisées".

France Télécom-Orange est reconnu pour l'ensemble de ces actions de partenariat comme un acteur de référence de l'*open innovation,* mode d'innovation fondée sur le partage et la collaboration. Le Groupe est également présent dans trois cantines numériques au sein desquels des acteurs de l'innovation et de l'entreprenariat (chercheurs, ingénieurs, développeurs, ergonomes, et designers) venant d'horizons très variés (*start-up,* grandes entreprises, PME, universités), travaillent en collaboration.

Faits marquants de l'année 2012

De nombreuses innovations issues du réseau des Orange Labs et des centres du Technocentre ont été intégrées en 2012 dans l'offre de produits et services du Groupe. Elles concernent notamment :

- l'évolution du réseau très haut débit mobile vers la technologie 4G en France, au Royaume-Uni, en Moldavie, en Roumanie et en République Dominicaine. En 2012, Orange a poursuivi le déploiement de réseaux 4G en Belgique, Espagne, et au Luxembourg, tout en continuant à déployer le réseau H+ (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*) ;
- le service de communication interpersonnelle *joyn* qui sera intégré de façon native dans les nouveaux terminaux compatibles qu'Orange proposera en France à l'été 2013. Le service *joyn* réunit des fonctionnalités d'appel voix et vidéo avec partage de photo et de vidéo en cours de conversation,

un système de chat avec envoi du statut et une fonction de transfert de fichiers (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*) ;

- le service de voix haute définition mobile dont les clients d'Orange Roumanie et Orange Moldavie bénéficient pour les échanges entre ces deux pays depuis octobre 2012, et qui constitue une première mondiale ; et
- le service *Orange Money*, disponible dans 13 pays d'Afrique et du Moyen Orient.

Pour préparer le futur, France Télécom-Orange mène par ailleurs des actions de recherche concernant entre autres :

- le *network management and services.* Dans ce domaine, le Groupe conduit actuellement des travaux pour s'assurer la maîtrise des protocoles et des technologies, et préparer la conception des systèmes d'exploitation réseaux virtualisés de demain. Ces systèmes permettront de simplifier la gestion des réseaux, de programmer ceux-ci de façon dynamique, et de déployer de nouveaux services tout en répondant aux mêmes exigences de performance et de sécurité que les solutions actuelles, en optimisant les coûts ;
- l'élaboration de la future norme de compression vidéo *High Efficiency Video Coding* (HEVC) qui permettra de réduire à qualité égale la bande passante nécessaire au transport de flux vidéo. Cette technologie permettra d'optimiser les capacités des réseaux, d'améliorer la qualité des services, et d'en proposer de nouveaux dans un contexte de croissance continue des échanges et de consultation de contenus vidéo en mobilité ; et
- la co-innovation avec les filiales du Groupe des pays d'Afrique et du Moyen Orient. Orange met ainsi à disposition des acteurs locaux de l'innovation un ensemble d'outils en *open source*, tels que la solution logicielle *Emerginov*, permettant le développement rapide de services mobiles dans différents domaines, comme la santé, l'agriculture ou le commerce.

11.2 BREVETS ET LICENCES

Valorisation des brevets

Le groupe France Télécom-Orange détient à la fin de l'année 2012 un portefeuille de 7 493 brevets en France et à l'étranger (titres délivrés ou déposés) dans le but de protéger ses innovations. Afin d'en valoriser les résultats, certains de ces brevets sont licenciés au travers de programmes tels que celui sur les technologies *Turbocodes* qui s'appliquent notamment aux réseaux mobiles 3G, ou au travers de *patent pools* pour les brevets correspondant à des standards (MP3, MPEG Audio, DAB, DVB, W-CDMA, G729, IEEE802.11x, ISDB-T au Japon). La valorisation concerne aussi des logiciels, comme les outils d'ingénierie de réseau mobile.

En 2012, 291 nouveaux brevets ont été déposés. Ces brevets sont issus principalement du réseau Orange Labs en France.

Marque Orange

La plupart des licenciés opérant sous la marque Orange sont des filiales du groupe France Télécom-Orange qui ont conclu un contrat de licence de marque avec Orange Brand Services Limited, entité détenue indirectement par France Télécom S.A. et propriétaire de la marque Orange (voir section 19. *Opérations avec des apparentés*).

Il existe toutefois un nombre limité de licenciés qui ne sont pas des filiales du Groupe :

- aux termes d'un accord du 14 septembre 1998, la société Partner Communications Company Limited exploite depuis 1999 un réseau de télécommunication sous la marque Orange en Israël. Cet accord de licence de marque, antérieur à l'acquisition du groupe Orange par France Télécom S.A., n'a pas de date d'expiration. Le groupe France Télécom-Orange ne détient pas de participation directe ou indirecte dans Partner Communications Company Limited ;
- le 29 février 2012, France Télécom-Orange a finalisé la cession de 100 % d'Orange Suisse (groupe composé principalement de la filiale mobile suisse de France Télécom-Orange), à Matterhorn Mobile S.A. (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants*, section 20.5 *Changement significatif de la situation financière ou commerciale* et note 2 *Résultat de cession et principales variations de périmètre* de l'annexe aux comptes consolidées). A la même date, Orange Brand Services Limited a conclu des nouveaux contrats de licence de marque avec Orange Suisse prévoyant la poursuite de l'utilisation de la marque Orange en Suisse et au Liechtenstein ;
- le 3 janvier 2013, France Télécom-Orange a cédé sa participation de 35 % dans Orange Austria à une filiale d'Hutchison Whampoa (voir section 9.1.1.4 *Faits marquants* et note 16 *Evénements postérieurs à la clôture* de l'annexe aux comptes consolidées). Orange Austria continue à utiliser la marque Orange conformément au contrat de licence signé le 3 octobre 2007.

12 information sur les tendances

Dans la continuité de 2012, France Télécom-Orange sera confronté en 2013 à un environnement difficile :

- le Groupe continuera de subir une pression importante sur les prix dans ses activités mobiles en France, compte tenu d'une forte intensité concurrentielle ;
- parallèlement, le poids des décisions règlementaires restera à un niveau identique à celui de 2012 au niveau du Groupe, avec de nouvelles baisses de prix importantes des terminaisons d'appel en Pologne, en Espagne et dans d'autres pays européens ;
- les perspectives macro-économiques, notamment en Europe, resteront marquées par une croissance très faible.

Dans ce contexte peu favorable, le Groupe maintiendra en 2013 des niveaux d'investissements élevés dans ses réseaux pour assurer la transition technologique vers le très haut débit.

Néanmoins, fort des atouts clés que constituent sa solide base de clients, sa position de n°1 ou de n°2 dans la plupart de ses zones géographiques, la qualité de son réseau et son leadership dans l'innovation, le Groupe confirme pour 2013 son objectif d'indicateur «EBITDA retraité – CAPEX» supérieur à 7 milliards d'euros. Des ambitions opérationnelles viennent soutenir cet objectif, avec les actions prioritaires suivantes :

- accélérer la transformation de la structure de coûts du Groupe, avec une baisse de la base de coûts en 2013 ; générer une croissance des revenus des services de données mobiles d'au moins 10 % sur l'ensemble du Groupe ;
- en France : s'agissant de la téléphonie mobile, stabiliser la part de marché à un niveau supérieur à 35 % et réaliser la couverture de 30 % de la population en 4G fin 2013. S'agissant de la téléphonie fixe, réaliser 50 % des ventes d'accès haut débit avec la *Livebox Play* et multiplier par 2 le nombre de clients en fibre optique ;
- en Europe : commercialiser les offres convergentes dans 7 pays ; lancer au moins 6 programmes de mutualisation de réseaux mobiles sur l'ensemble de la zone ; améliorer le taux de recommandations positives dans tous les pays ;
- en Afrique et au Moyen-Orient ; atteindre à la fin de l'année, 8 millions de clients pour Orange Money et 12 millions de terminaux connectables aux services de données mobiles (soit une progression de 70 % sur un an) ; réduire de 20 % le taux de résiliation de la téléphonie mobile ;
- entreprises : générer une croissance de 30 % du chiffre d'affaires relatif au *cloud computing* sur l'année et réaliser une croissance à deux chiffres du chiffre d'affaires Entreprises dans les pays émergents ; améliorer le taux de fidélisation des clients dans toutes les régions.

S'agissant de la politique financière du Groupe :

- objectif de retour à la fin de l'année 2014 à un ratio retraité d'endettement financier net rapporté à l'EBITDA proche de 2 pour préserver la solidité financière du Groupe et sa capacité d'investissement ;
- dans ce cadre, le Groupe poursuivra une politique d'acquisition sélective, en se concentrant sur d'éventuelles opérations de consolidation sur les marchés sur lesquels il opère ;
- versement d'un dividende minimum de 0,80 euro par action au titre de l'exercice 2013. Un acompte sur le dividende 2013 de 0,30 euro par action sera payé en numéraire en décembre 2013 ;
- le Groupe confirme le versement du solde du dividende au titre de l'exercice 2012, soit 0,20 euro par action, qui sera payé en numéraire le 11 juin 2013.

Par nature, l'atteinte de ces objectifs est soumise à de nombreux risques et incertitudes susceptibles d'entraîner des différences entre les objectifs énoncés et les réalisations effectives. Les risques les plus importants sont exposés dans la section 4. *Facteurs de risque* du document de référence 2012. Voir également les informations sous le titre *Informations prospectives* au début du document de référence 2012.

13 prévisions ou estimations du bénéfice

Néant.

13 prévisions ou estimations du bénéfice

14 organes d'administration, de direction et de direction générale

14.1 CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DIRIGEANTS SOCIAUX 260

14.1.1 Composition du Conseil d'administration 260
14.1.2 Dirigeants mandataires sociaux 262
14.1.3 Informations sur les mandataires sociaux 262

14.2 COMITÉ EXÉCUTIF 269

14.2.1 Composition du Comité exécutif 269
14.2.2 Participation au capital et stock-options 272

14.1 CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DIRIGEANTS SOCIAUX

14.1.1 Composition du Conseil d'administration

A la date d'approbation par le Conseil d'administration du 20 mars 2013 du Rapport du Président sur la gouvernance et le contrôle interne, le Conseil d'administration est composé de 14 membres, dont sept administrateurs nommés par l'Assemblée Générale, deux représentants de l'Etat, trois administrateurs représentant le personnel et un administrateur représentant le personnel actionnaire. Les tableaux ci-après présentent la composition du Conseil d'administration à la date du présent document.

› ADMINISTRATEURS NOMMÉS PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES ACTIONNAIRES

	Date de première nomination	Date d'échéance du mandat (1)
Stéphane Richard, Président-Directeur Général	9 juin 2010	2014
Bernard Dufau	25 février 2003(2)	2015
José-Luis Durán	5 février 2008(3)	2016
Charles-Henri Filippi	5 février 2008(3)	2016
Claudie Haigneré	21 mai 2007(4)	2016
Helle Kristoffersen	7 juin 2011	2015
Muriel Penicaud	7 juin 2011	2015
Jean-Michel Severino	7 juin 2011	2015

(1) A l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice précédent.
(2) Mandat renouvelé par l'Assemblée Générale le 22 avril 2005 et le 7 juin 2011.
(3) Cooptation ratifiée par l'Assemblée Générale du 27 mai 2008 et suivie d'une nouvelle nomination par la même Assemblée sur la base des nouveaux statuts. Mandat renouvelé par l'Assemblée Générale du 5 juin 2012.
(4) Mandat renouvelé par l'Assemblée Générale du 5 juin 2012.

› ADMINISTRATEURS NOMMÉS PAR L'ETAT

	Date de nomination	Date d'échéance du mandat
Pierre Graff	14 décembre 2010	13 décembre 2014
Henri Serres	18 février 2013	17 février 2017

› ADMINISTRATEUR NOMMÉ PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ET REPRÉSENTANT LE PERSONNEL ACTIONNAIRE

	Date de nomination	Date d'échéance du mandat (1)
Jean-Luc Burgain	25 juillet 2012	2014

(1) A l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice précédent.

› ADMINISTRATEURS ÉLUS PAR LE PERSONNEL

	Date de nomination	Date d'échéance du mandat
Caroline Angeli	3 décembre 2009	2 décembre 2013
Ghislaine Coinaud	3 décembre 2009	2 décembre 2013
Daniel Guillot	3 décembre 2009	2 décembre 2013

Un représentant du Comité central de l'unité économique et sociale France Télécom-Orange participe aux séances du Conseil d'administration.

14.1.1.1 Règles relatives à la composition du Conseil d'administration

En application de l'article 13 des statuts, le Conseil d'administration est composé d'un minimum de 12 membres et d'un maximum de 22 membres. La durée du mandat des administrateurs est de quatre ans.

Conformément à la loi n° 86-912 du 6 août 1986 relative aux modalités d'application des privatisations décidées par la loi n° 86-793 du 2 juillet 1986, le Conseil comprend au minimum deux représentants du personnel et un représentant du personnel actionnaire, s'il compte moins de 15 membres, ou trois représentants du personnel et un représentant du personnel actionnaire, s'il compte 15 membres ou plus.

En application du décret-loi du 30 octobre 1935, le Conseil d'administration comprend également des administrateurs représentant l'Etat, nommés par arrêté ministériel au *prorata* de la quotité des actions France Télécom S.A. détenues

directement ou indirectement par ce dernier (les administrateurs élus par le personnel n'étant pas comptés, pour ce calcul, dans le nombre total d'administrateurs).

Suite à la démission d'Olivier Bourges le 5 mars 2013, le Conseil d'administration est composé de deux administrateurs représentant l'Etat.

14.1.1.2 Evolutions dans la composition du Conseil d'administration

En 2012 :

- l'Assemblée Générale des actionnaires du 5 juin 2012 a renouvelé les mandats d'administrateur de Claudie Haigneré, Jose-Luis Durán et Charles-Henri Filippi ;
- le 25 juillet 2012, à la suite de la démission de Marc Maouche, administrateur représentant le personnel actionnaire, son remplaçant, Jean-Luc Burgain a rejoint le Conseil d'administration ;
- par arrêté du ministre de l'Economie et des Finances et du ministre du Redressement Productif en date du 26 septembre 2012, Olivier Bourges a été nommé administrateur en qualité de représentant de l'Etat, en remplacement de Jean-Dominique Comolli.

Depuis le début de l'exercice 2013 :

- par arrêté du ministre de l'Economie et des Finances et du ministre du Redressement Productif en date du 18 février 2013, Henri Serres a été nommé administrateur en qualité de représentant de l'Etat, en remplacement de Pascal Faure ;
- le 5 mars 2013, Olivier Bourges a démissionné de son mandat d'administrateur après avoir quitté ses fonctions au sein de l'Agence des participations de l'Etat ;
- le Conseil d'administration du 20 mars 2013 a décidé de proposer à l'Assemblée Générale Mixte du 28 mai 2013 la nomination du Fonds Stratégique d'Investissement (FSI) en qualité d'administrateur personne morale. Par courrier en date du 20 mars 2013, l'Etat a informé la Société qu'en cas de nomination du FSI comme administrateur personne morale lors de l' Assemblée Générale du 28 mai 2013 et en l'état actuel de l'actionnariat public, l'Etat nommera deux représentants au sein du Conseil d'administration et la sphère publique (Etat et FSI) demeurera ainsi représentée par trois administrateurs au sein du Conseil d'administration. Les termes de cette lettre ont été confirmés par les représentants de l'Etat lors du Conseil d'administration du 20 mars 2013.

14.1.1.3 Administrateurs indépendants

L'examen annuel de l'indépendance des administrateurs a été réalisé par le Conseil d'administration, sur proposition du Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise, lors de sa séance du 15 février 2013. Le Conseil a pris en compte l'intégralité des critères du code Afep-Medef pour apprécier l'indépendance des administrateurs, à savoir :

- ne pas être salarié ou dirigeant mandataire social de la Société, salarié ou administrateur d'une société qu'elle consolide ni l'avoir été au cours des cinq années précédentes ;
- ne pas être mandataire social d'une société dans laquelle France Télécom S.A. détient directement ou indirectement un mandat d'administrateur ou dans laquelle un salarié désigné en tant que tel ou un mandataire social de France Télécom S.A. (actuel ou l'ayant été au cours des cinq années précédentes) détient un mandat d'administrateur ;
- ne pas être (ni être lié directement ou indirectement à) un client, un fournisseur, un banquier d'affaire, un banquier de financement significatif pour la Société ou son Groupe, ou pour lequel la Société ou son Groupe représente une part significative de l'activité ;
- ne pas avoir de lien familial proche avec un mandataire social ;
- ne pas avoir été auditeur de l'entreprise au cours des cinq années précédentes ;
- ne pas être administrateur de France Télécom S.A. depuis plus de douze ans ;
- ne pas participer, en tant que représentant d'un actionnaire important, au contrôle de la Société.

Mmes Claudie Haigneré, Helle Kristoffersen et Muriel Pénicaud, et MM. Bernard Dufau, José-Luis Durán, Charles-Henri Filippi et Jean-Michel Severino ont été qualifiés d'indépendants par le Conseil d'administration, soit sept administrateurs sur les 14 composant le Conseil d'administration.

Le Conseil d'administration a examiné plus particulièrement la situation de Charles-Henri Filippi en raison des relations d'affaires qui existent entre le groupe France Télécom-Orange et Citibank. Il a toutefois estimé, compte tenu en particulier de la déclaration d'indépendance effectuée par ce dernier en 2011, et de la nature et du volume de ces relations, que celles-ci n'étaient pas susceptibles de remettre en cause l'indépendance de Charles-Henri Filippi en tant qu'administrateur de la Société.

La proportion des administrateurs indépendants est conforme à ce qui est préconisé par le code Afep-Medef qui recommande que leur part dans les sociétés contrôlées soit d'au moins un tiers.

La composition du Conseil d'administration et de ses comités reflète l'application de dispositions légales particulières du fait de la participation détenue par l'Etat. Ainsi, trois administrateurs représentant l'Etat actionnaire et quatre autres administrateurs appartenant au personnel qu'ils représentent ne peuvent, par construction, être qualifiés d'indépendants au sens du code Afep-Medef. Voir la section 16.1.1 *Référence à un code de gouvernement d'entreprise.*

Stéphane Richard, Président-Directeur Général, est par ailleurs considéré comme non indépendant du fait de ses fonctions exécutives au sein du Groupe.

14.1.1.4 Application du principe de représentation équilibrée des femmes et des hommes

Le Conseil d'administration compte au total cinq femmes sur les 15 administrateurs. Hors les administrateurs élus par le personnel qui ne sont pas pris en compte par la loi du 27 janvier 2011 relative à la représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein des Conseils d'administration et de surveillance et à l'égalité professionnelle, le Conseil compte trois femmes sur 12, soit une proportion supérieure à l'objectif de 20 % fixé par la loi.

14.1.2 Dirigeants mandataires sociaux

14.1.2.1 Président-Directeur Général

Stéphane Richard a été nommé Président-Directeur Général le 23 février 2011 par le Conseil d'administration, avec effet au 1er mars 2011.

14.1.2.2 Directeur Général Délégué

Le 26 octobre 2011, le Conseil d'administration a nommé Gervais Pellissier Directeur Général Délégué à compter du 1er novembre 2011. Gervais Pellissier a conservé ses fonctions de Directeur Exécutif en charge des Finances et des Systèmes d'Information du Groupe et de la co-entreprise Everything Everywhere.

14.1.3 Informations sur les mandataires sociaux

14.1.3.1 Biographies et mandats exercés

Stéphane Richard (51 ans) est Président-Directeur Général de France Télécom depuis le 1er mars 2011. Il a rejoint le groupe France Télécom-Orange en septembre 2009 et a été nommé le 5 octobre 2009 Directeur Général adjoint chargé des Opérations France. Il est devenu mandataire social en qualité de Directeur Général Délégué à compter du 1er janvier 2010, puis Directeur Général de France Télécom à compter du 1er mars 2010. Entre 1992 et 2003, Stéphane Richard a été adjoint au Directeur financier de la Compagnie Générale des Eaux, Directeur Général de la Compagnie Immobilière Phénix, Président de la CGIS (Compagnie Générale d'Immobilier et de Services) devenue Nexity. Entre 2003 et 2007, il était Directeur Général adjoint de Veolia Environnement et Directeur Général de Veolia Transport. De 2003 à 2007, il était également administrateur de France Télécom S.A. Entre 2007 et 2009, Stéphane Richard était Directeur de cabinet du ministre de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi. Stéphane Richard est diplômé de l'Ecole des hautes études commerciales et de l'Ecole nationale d'administration. Il est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
■ Président-Directeur Général de France Télécom*	■ Directeur Général Délégué puis Directeur Général de France Télécom*
■ Administrateur de France Télécom*	■ Président-Directeur Général d'Orange FranceFT
■ Administrateur de l'Opéra National de Paris	■ Membre du Conseil de surveillance d'Atemi S.A.S.
■ Administrateur de la Cinémathèque Française	■ Membre du Conseil de surveillance de LBO France
■ Manager de Rieutord LLC	■ Administrateur de Nexity
■ Gérant associé de la SCI du 18 rue Philippe-Hecht	■ Administrateur d'UGC
■ Gérant de la SCI Carré Gabriel	■ Administrateur de Sofired
■ Gérant de la SARL Carré Gabriel	■ Directeur de cabinet du ministre de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi
■ Gérant de l'EURL Rieutord Capital	
■ Gérant de l'EURL Ginger	
International	
■ Représentant permanent d'Atlas Services Belgium dans Médi TelecomFT	

* Mandat dans une société cotée
FT Société dans laquelle France Télécom-Orange détient un intérêt.

Gervais Pellissier (53 ans) est Directeur Général Délégué de France Télécom depuis le 1er novembre 2011. Il a rejoint le groupe France Télécom-Orange en octobre 2005, en qualité de chargé de mission pour l'intégration de ses entités en Espagne et la réflexion sur l'intégration géographique au sein du Groupe. En janvier 2006, il a été nommé membre du Comité de Direction générale du Groupe, en charge des Finances et des Opérations en Espagne, et en mars 2009 Directeur Général adjoint de France Télécom-Orange, en charge des Finances et des Systèmes d'Information. La constitution du nouveau Comité exécutif Groupe, début avril 2010, confirme Gervais Pellissier dans ses fonctions de Directeur Général adjoint de France Télécom-Orange, en charge des Finances et des Systèmes d'Information. Il est en outre, en charge de la co-entreprise avec T-Mobile UK au Royaume-Uni. Lors de sa nomination en tant que Directeur Général Délégué, il conserve l'intégralité de son périmètre d'activité. Gervais Pellissier est entré chez Bull en 1983 et a exercé différentes responsabilités dans le domaine de la Finance et du Contrôle de Gestion, en France, en Afrique, en Amérique du Sud et en Europe de l'Est. En 1994 il est nommé

successivement Directeur financier de la Division services et intégration de systèmes, de la Division infogérance, Directeur du contrôle de gestion du Groupe Bull et en 1998 Directeur financier du Groupe Bull. D'avril 2004 à février 2005, Gervais Pellissier a exercé les fonctions d'administrateur délégué à la Présidence du Conseil d'administration et de Directeur Général Délégué du Groupe Bull. De février 2005 à mi-2008, il était Vice-président du Conseil d'administration de Bull. Gervais Pellissier est diplômé de l'Ecole des hautes études commerciales, de Berkeley et de l'Université de Cologne. Il est Chevalier de la Légion d'Honneur. Il est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
■ Directeur Général Délégué de France Télécom*	■ Administrateur de Mobistar SA[FT]
■ Administrateur d'Orange Studio SA[FT]	■ Administrateur de Network Related Services[FT]
■ Membre du Conseil de surveillance de Voyages FRAM *International*	■ Vice-président du Conseil d'administration de Bull
■ Administrateur de Everything Everywhere Ltd[FT]	
■ Administrateur de FT España[FT]	
■ Administrateur de Médi Télécom[FT]	
■ Administrateur de Sonaecom SGPS[FT]	

* Mandat dans une société cotée
[FT] Société dans laquelle France Télécom-Orange détient un intérêt

Caroline Angeli (55 ans) est pilote de réseaux d'entreprises dans le centre services clients de Paris Bercy, après avoir été Déléguée syndicale centrale pour la fédération SUD. Elle est entrée chez France Télécom en 1988 comme conducteur de travaux des lignes. Caroline Angeli est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
■ Administratrice de France Télécom*, membre du CGRSE	■ Néant

* Mandat dans une société cotée

Jean-Luc Burgain (57 ans) est cadre supérieur de second niveau au sein de l'agence vente service client Grand Est. Il est entré chez France Télécom en 1974 comme agent d'exploitation, jusqu'à devenir par promotion interne cadre ; puis cadre supérieur en 1992. Il a occupé des responsabilités dans la Direction de France Télécom en Lorraine, dans les agences commerciales clients de Lorraine, puis finalement dans le domaine des relations avec les collectivités locales et dans la communication interne et externe. Il est depuis 2005 chargé de mission et conseiller technique auprès de la Fédération FO COM pour les questions touchant à la rémunération et à la rétribution. Il est membre depuis plusieurs années des Conseils de surveillance des fonds communs de placement d'entreprise du PEG et du Perco France Télécom S.A. Jean-Luc Burgain est auditeur de l'IHEDN (1995). Il est Officier de l'Ordre National du Mérite, médaille d'or des services volontaires de la défense nationale et médaille d'honneur des collectivités locales. Il est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
■ Administrateur de France Télécom*, membre du Comité d'audit	■ Néant
■ Président du Conseil de surveillance du FCPE Equilibris	
■ Président des associations humanitaires Solidarité Lorraine Afrique et Unass Solidarité	
■ Président national d'associations de secourisme	

* Mandat dans une société cotée

Ghislaine Coinaud (57 ans) est collaboratrice au sein de la Division fonctions support. Elle est entrée chez France Télécom en 1977 comme agent d'exploitation du service général au centre principal d'exploitation de la Courneuve. De 1995 à 2005, Ghislaine Coinaud était membre du Conseil supérieur de la fonction publique. Elle était déléguée syndicale centrale adjointe jusqu'en décembre 2009 pour la CGT. Elle était auparavant membre de la Direction fédérale de ce syndicat. Ghislaine Coinaud est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
■ Administratrice de France Télécom*, membre du Comité stratégique	■ Néant

Bernard Dufau (71 ans) a rejoint IBM France en tant qu'ingénieur en 1966, puis il a occupé jusqu'en 1981 différents postes dans le marketing et le management commercial en province et à Paris. Consultant à IBM Corporation aux Etats-Unis (1981-1983), Directeur commercial (1983-1988), Directeur Général des opérations (1988-1993) d'IBM France, il devient en 1994 Directeur Général du secteur de la Distribution pour IBM Europe. Du 1er janvier 1995 au 1er avril 2001, Bernard Dufau est Président-Directeur Général d'IBM France. De juillet 2001 à décembre 2005, Bernard Dufau a exercé des activités de consultant en stratégie. Bernard Dufau est diplômé de l'Ecole supérieure d'électricité et ancien Président de l'Amicale des ingénieurs Supelec. Bernard Dufau est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
■ Administrateur de France Télécom*, Président du Comité d'audit ■ Administrateur de Dassault systèmes*	■ Administrateur de KESA Electricals* (jusqu'en décembre 2012) ■ Administrateur de Néo Sécurité

* Mandat dans une société cotée

Jose-Luis Durán (48 ans) est Directeur Général des sociétés Devanlay S.A. et Lacoste S.A. Après des études d'économie, il a commencé sa carrière en 1987 chez Arthur Andersen. Entré chez Pryca (filiale de Carrefour) en 1991, il y exerce successivement les fonctions de contrôleur de gestion (1991-1994), contrôleur de gestion Europe du Sud (1994-1996), puis contrôleur de gestion Amériques jusqu'en 1997. Après avoir été Directeur financier de Pryca, il devient Directeur financier de Carrefour Espagne en 1999. En avril 2001, il est nommé Directeur Général finances et gestion et organisation et systèmes de Carrefour et rejoint le comité exécutif du groupe. Jose-Luis Durán a été Directeur Général du groupe Carrefour et Président du Directoire de 2005 à 2008. Jose-Luis Durán est de nationalité espagnole.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
■ Directeur Général de Lacoste (depuis janvier 2013) ■ Administrateur de France Télécom*, membre du Comité d'audit ■ Administrateur d'Unibail-Rodamco* *International* ■ Directeur Général de Devanlay	■ Président du Directoire et Directeur Général de Carrefour* ■ Administrateur de Cyberact ■ Administrateur d'HSBC Holding Plc

* Mandat dans une société cotée

Charles-Henri Filippi (60 ans) est Président de Citigroup France depuis le 1er janvier 2011. Ayant rejoint le CCF en 1987, après plusieurs années passées au sein de l'administration française et des cabinets ministériels, il est devenu Directeur Général du CCF France en 1998, puis a été nommé à la Direction générale du groupe HSBC en 2001 comme responsable des activités de Grande Clientèle pour l'ensemble du groupe. Il est devenu Président-Directeur Général de HSBC France en mars 2004, puis Président non exécutif à partir d'août 2007, responsabilité qu'il a occupée jusqu'au 31 décembre 2008. Il a également été Senior Advisor chez CVC Capital Partners France jusqu'au 31 décembre 2010, Associé chez Weinberg Capital Partners jusqu'au 31 décembre 2011, et Président et fondateur des sociétés de gestion Octagones et Alfina de 2008 à 2012. Charles-Henri Filippi est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
■ Président de Citigroup France ■ Administrateur de France Télécom*, membre du Comité d'audit ■ Administrateur de L'Oréal* ■ Administrateur de Piasa ■ Administrateur de l'Adie ■ Membre du Conseil de surveillance d'EURIS ■ Membre du Conseil de surveillance de Femu Qui ■ Censeur de Nexity	■ Associé de Weinberg Capital Partners ■ Senior Advisor de CVC Capital Partners France ■ Président de HSBC France ■ Président du Conseil de surveillance de HSBC Private Bank France ■ Administrateur de HSBC Asset Management Holding ■ Administrateur de HSBC Bank plc* ■ Administrateur de HSBC Private Banking Holdings Suisse ■ Administrateur de HSBC Trinkaus & Burkhardt AG ■ Président d'Octagones SAS (jusqu'en mai 2012) ■ Président d'Alfina SAS (jusqu'en mai 2012) ■ Membre du Conseil de surveillance de Viveris REIM (jusqu'en juillet 2012) ■ Administrateur du Centre National d'Art et de Culture Georges Pompidou (jusqu'en février 2013)

* Mandat dans une société cotée

Pierre Graff (65 ans) était de juillet 2005 à novembre 2012, Président-Directeur Général de la société Aéroports de Paris ; et précédemment, depuis septembre 2003, Président de l'établissement public Aéroports de Paris. Après avoir occupé divers postes en Direction départementale de l'équipement, Pierre Graff a été conseiller technique chargé de la politique routière, de la sécurité routière et des transports au cabinet du ministre de l'équipement, du logement, de l'aménagement du territoire et des transports (1986-1987), Directeur de la sécurité et de la circulation routière, délégué interministériel à la sécurité routière (1987-1990), puis Directeur départemental de l'équipement de l'Essonne (1990-1993), Directeur adjoint du cabinet du ministre de l'équipement, des transports et du tourisme (1993-1995), Directeur Général de l'aviation civile (1995-2002), puis Directeur de cabinet du ministre de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer (juin 2002 à septembre 2003). Il est diplômé de l'Ecole polytechnique et Ingénieur Général des Ponts et Chaussées. Il est Commandeur de la Légion d'Honneur et Officier de l'Ordre National du Mérite. Pierre Graff est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
■ Administrateur de France Télécom*, membre du Comité stratégique ■ Administrateur de la RATP ■ Administrateur du Medef-Paris ■ Président délégué de la section des questions européennes et internationales au Conseil national du tourisme *International* ■ Administrateur de TAV	■ Président-Directeur Général d'Aéroports de Paris* (jusqu'à novembre 2012) ■ Membre du Conseil de surveillance de NV Luchthaven Schiphol (jusqu'à novembre 2012) ■ Administrateur de GDF SUEZ* ■ Membre du Conseil économique, social et environnemental ■ Administrateur de SOGEPA SA ■ Administrateur de SOGEADE Gérance SAS (filiale de SOGEPA) ■ Membre du Comité national des secteurs d'activités d'importance vitale

* Mandat dans une société cotée

Daniel Guillot (56 ans) est Directeur des relations avec les collectivités locales du département de l'Ain à la Direction régionale de Lyon. Il est entré chez France Télécom en 1977 comme contrôleur des PTT. En 1986, Daniel Guillot est devenu attaché d'administration centrale au ministère des Postes et Télécommunications et de l'Espace, puis Inspecteur Principal en 1993. Dès sa création en 2005, il a exercé des responsabilités syndicales à la Fédération Communication Conseil Culture CFDT comme responsable des cadres et de l'international et enfin, depuis 2007, comme délégué syndical central et responsable du groupe France Télécom-Orange. Jusqu'en 2009, Daniel Guillot a siégé au Comité mondial d'UNI Télécom (syndicat mondial) et présidé le Comité européen de dialogue social des télécommunications en alternance avec le représentant des employeurs. Daniel Guillot est certifié IFA. Il est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
■ Directeur des relations avec les collectivités locales du département de l'Ain pour France Télécom-Orange ■ Administrateur de France Télécom*, membre du Comité d'audit	■ Néant

* Mandat dans une société cotée

Claudie Haigneré (55 ans) est, depuis février 2010, Présidente d'Universcience (Etablissement public issu du rapprochement entre le Palais de la découverte et la Cité des sciences et de l'industrie). Médecin de formation, rhumatologue, spécialiste en médecine aéronautique, docteur *es* sciences et astronaute du CNES puis de l'ESA (une mission spatiale à bord de MIR en 1996 et une seconde mission à bord de l'ISS en 2001), elle a été ministre déléguée aux Affaires européennes de mars 2004 à mai 2005, après avoir été ministre déléguée à la Recherche et aux Nouvelles Technologies de juin 2002 à mars 2004. De 2005 à 2009, elle a été conseillère du Directeur Général de l'ESA *(European Space Agency)* pour la politique spatiale européenne. Claudie Haigneré est également engagée dans un soutien à plusieurs associations de santé : les maisons de parents pour enfants hospitalisés, l'Alliance des maladies rares avec la fondation Groupama et l'association Kourir des enfants atteints de polyarthrite juvénile, marraine de la fondation Courtin-Arthritis. Claudie Haigneré est également administratrice de la Fondation C-Génial, de l'Académie des Technologies, de la Fondation de France, de la Fondation d'Entreprise L'Oréal, de l'ENS Paris et du PRES Hesam. Elle est membre de l'Académie des Technologies, membre de l'Académie des Sports, membre de l'Académie des Sciences et Technologies de Belgique et de IAA (International Academy of Astronautic). Elle a reçu en 2006 le prix Louise Weiss pour son action européenne. Elle est par ailleurs marraine de la Cité de l'Espace à Toulouse, de l'Institut de myologie de la Pitié Salpêtrière réalisé par l'AFM et de nombreuses écoles et promotions d'étudiants. Claudie Haigneré est Grand Officier de la Légion d'Honneur. Elle est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
■ Présidente d'Universcience ■ Administratrice de France Télécom*, membre du Comité stratégique ■ Administratrice de Sanofi-Aventis* ■ Administratrice de l'Ecole Normale Supérieure de Paris ■ Administratrice de PRES Hesam ■ Administratrice de la Fondation L'Oréal ■ Administratrice de la Fondation de France	■ Administratrice d'Universcience ■ Administratrice et Présidente de la Cité des Sciences et de l'industrie ■ Présidente du Conseil du Palais de la découverte

* Mandat dans une société cotée

Helle Kristoffersen (48 ans) est, depuis janvier 2012, Directrice de la Stratégie et Intelligence Economique du groupe Total. Elle était auparavant Directrice adjointe au sein de cette même Direction de janvier à décembre 2011. Elle a fait l'essentiel de sa carrière depuis 1994 au sein du groupe Alcatel devenu Alcatel-Lucent. Après y avoir occupé divers postes elle a été, entre 2005 et 2008, Vice-présidente Stratégie Groupe puis Senior Vice-président Marchés Verticaux du groupe Alcatel-Lucent de janvier 2009 à décembre 2010. Helle Kristoffersen est diplômée de l'Ecole normale supérieure et de l'Ecole nationale supérieure de l'électronique et de ses applications (ENSAE). Elle est Chevalier de la Légion d'Honneur. Née au Danemark, elle est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
■ Directrice de la Stratégie et Intelligence Economique du groupe Total ■ Administratrice de France Télécom* ■ Administratrice de Valeo*	■ Directrice adjointe de la Stratégie et Intelligence Economique du groupe Total ■ Vice-présidente Stratégie du groupe Alcatel-Lucent ■ Senior Vice-président des Marchés Verticaux du groupe Alcatel-Lucent

* Mandat dans une société cotée

Muriel Pénicaud (57 ans) est, depuis 2008, Directrice Générale des Ressources Humaines et membre du Comité exécutif de Danone. Elle a également la responsabilité de l'innovation sociétale et est Présidente du Conseil d'administration du Fonds Danone Ecosystème. Muriel Pénicaud a débuté sa carrière en 1976 en tant qu'administratrice territoriale puis a créé et dirigé deux associations. Entrée en 1985 au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, elle y a occupé plusieurs fonctions de direction et de cabinet, dont celle de conseillère auprès du ministre du Travail. Après des fonctions de direction internationale dans les ressources humaines chez Danone de 1993 à 2002, elle devient, de 2002 à 2008, Directrice Générale adjointe de Dassault Systèmes, en charge de l'organisation, des ressources humaines et du développement durable, et membre du Comité exécutif. En outre, Muriel Pénicaud a assuré plusieurs missions d'intérêt général dont la présidence du Conseil d'administration de l'Institut National du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle et celle de membre du Haut Conseil du Dialogue social. Elle est co-auteur du rapport au Premier ministre "Bien-être et efficacité au travail" (2010) et est également co-fondatrice et Vice-présidente de la Web TV Management et Droit des Affaires. Muriel Pénicaud est diplômée de psychologie, d'histoire et de sciences de l'éducation ainsi que de l'INSEAD. Elle est Chevalier de la Légion d'Honneur. Elle est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
■ Directrice Générale des Ressources Humaines de Danone* ■ Présidente du Conseil d'administration du Fonds Danone Ecosystème ■ Vice-présidente de la Web TV Management et Droit des Affaires ■ Présidente d'honneur de l'ADAGE (Association française de Droit des Affaires et de Gestion d'Entreprises) ■ Administratrice de France Télécom*, Présidente du CGRSE ■ Administratrice de la SNCF (depuis le 7 mars 2013)	■ Présidente du Conseil d'administration de l'Institut National du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (INTEFP) ■ Membre du Haut Conseil du dialogue social ■ Directrice Générale adjointe de Dassault Systèmes

* Mandat dans une société cotée

Henri Serres (62 ans) est Ingénieur Général des Mines au Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGEIET) au ministère de l'Economie et des Finances depuis 2009. Au cours de sa carrière, il a été successivement Directeur technique au ministère de la Défense (1981-1986), Directeur de l'activité Radiotéléphonie publique de Matra Communication de (1986-1989), Directeur à la Direction générale de l'industrie, chargé du Service des Industries de Communication et de Service (1989-1996). Henri Serres a été ensuite Vice-président de CSC Peat Marwick de 1996 à 2000, Directeur central de la Sécurité des systèmes d'Information au Secrétariat général de la Défense nationale de 2000 à 2005 et Vice-président du Conseil général des technologies de l'information au ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie (2005-2006). Avant d'être affecté au CGEIET, il était Directeur Général des Systèmes d'information et de communication du ministère de la Défense depuis 2006. Henri Serres est diplômé de l'Ecole polytechnique et de l'Ecole nationale supérieure des télécommunications (ENST). Il est officier de la Légion d'Honneur et Officier de l'Ordre National du Mérite. Il est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
■ Membre du Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGEIET) au ministère de l'économie et des finances ■ Administrateur de France Télécom*, membre du CGRSE ■ Administrateur de l'Imprimerie Nationale ■ Administrateur de la Française des Jeux (depuis le 8 mars 2013)	■ Directeur Général des Systèmes d'information et de communication du ministère de la Défense ■ Administrateur de TSA

* Mandat dans une société cotée

Jean-Michel Severino (55 ans) est gérant d'Investisseur et Partenaire, société de gestion de fonds spécialisée dans l'investissement dans les PME de l'Afrique subsaharienne. Il est également membre de l'académie des technologies. Il était jusqu'en avril 2010 Directeur Général de l'Agence Française de Développement (AFD), et précédemment Vice-président de la Banque Mondiale pour l'Asie. Jean-Michel Severino est Inspecteur Général des Finances, diplômé de l'Ecole nationale d'administration. Il est de nationalité française.

Mandats et fonctions en cours	Autres mandats et fonctions exercés au cours des 5 dernières années
■ Gérant d'Investisseur et Partenaire ■ Président du Critical Ecosystem Partnership Fund (CEPF) ■ Administrateur de France Télécom*, membre du CGRSE ■ Administrateur de Danone*, Président du comité d'audit ■ Administrateur de Africa Capacity Building Initiative ■ Administrateur de ACET Ghana ■ Administrateur de la fondation Grameen Crédit Agricol	■ Administrateur de la BEI ■ Directeur Général de l'AFD ■ Président de Proparco ■ Vice-président de la Banque Mondiale pour l'Asie

* Mandat dans une société cotée

Mandats et fonctions exercés en 2012 par les administrateurs dont le mandat a pris fin depuis le 1er janvier 2012

Marc Maouche (fin de mandat le 25 juillet 2012)

- Administrateur de France Télécom*
- Vice-président de l'Aftas
- Membre du bureau national de l'Acsed

* Mandat dans une société cotée

Jean-Dominique Comolli (fin de mandat le 26 septembre 2012)

- Commissaire aux participations de l'Etat – ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi
- Administrateur de France Télécom*
- Administrateur d'Air France-KLM*
- Administrateur d'EDF*
- Administrateur du Fonds Stratégique d'Investissement
- Administrateur de la SNCF
- Administrateur de l'Etablissement public de l'Opéra-comique
- Membre du Conseil de surveillance d'Areva*

* Mandat dans une société cotée

Pascal Faure (fin de mandat le 18 février 2013)

- Directeur général de la Direction de la compétitivité, de l'industrie et des services
- Vice-président du Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies
- Administrateur de France Télécom*
- Administrateur de l'Institut Télécom
- Administrateur de l'Ecole normale supérieure de Paris
- Administrateur de La Poste
- Administrateur de La Française des Jeux
- Administrateur de l'Ecole polytechnique
- Administrateur de Mines Paris Tech (Ecole des Mines de Paris)
- Membre du Comité exécutif de la Fondation Telecom

* Mandat dans une société cotée

Olivier Bourges (fin de mandat le 5 mars 2013)

- Directeur Général adjoint de l'Agence des Participations de l'Etat
- Administrateur de France Télécom*
- Administrateur de GDF Suez*
- Administrateur de Thalès*
- Administrateur de La Poste
- Administrateur du grand port maritime de Marseille

International

- Administrateur de Dexia*

* Mandat dans une société cotée

L'adresse professionnelle de tous les mandataires sociaux, dans le cadre de leurs fonctions, est celle du siège social de France Télécom S.A. (voir la section 5.1.4 *Siège social, forme juridique et législation applicable*).

14.1.3.2 Informations sur les titres de la Société détenus par les mandataires sociaux

14.1.3.2.1 Nombre d'actions détenues par les mandataires sociaux

L'Assemblée Générale du 26 mai 2009 a fixé à 1 000 le nombre minimum d'actions devant être détenues par chaque administrateur nommé par l'Assemblée Générale, à l'exception de l'administrateur représentant le personnel actionnaire, qui en est exonéré aux termes de la loi. Les administrateurs représentant l'Etat ainsi que ceux qui sont élus par le personnel n'ont pas l'obligation de détenir en propre d'action de la Société.

Les informations suivantes sont données à la date de ce document et à la connaissance de la Société :

		Nombre d'actions
■ Administrateurs nommés par l'Assemblée Générale	Stéphane Richard	58 090
	Bernard Dufau	6 692
	Jose-Luis Durán	1 010
	Charles-Henri Filippi	10 001
	Claudie Haigneré	1 000
	Helle Kristoffersen	1 747
	Muriel Penicaud	2 000
	Jean-Michel Severino	1 000
■ Administrateurs nommés par l'Etat	Pierre Graff	30
	Henri Serres	2 692
■ Administrateurs élus par le personnel	Caroline Angeli	24
	Ghislaine Coinaud	80
	Daniel Guillot	378
■ Administrateur nommé par l'Assemblée Générale représentant le personnel actionnaire	Jean-Luc Burgain	4 814
■ Directeur Général Délégué	Gervais Pellissier	21 390

14.1.3.2.2 Opérations des mandataires sociaux sur les titres de la Société

Au cours de l'exercice 2012, aucune opération sur les titres France Télécom S.A. n'a été déclarée à l'AMF par les personnes déterminées à l'article L. 621-18-2 du Code monétaire et financier. Aucune opération n'a été déclarée depuis la clôture de l'exercice.

14.1.3.2.3 Restrictions concernant la cession d'actions par les mandataires sociaux

Les mandataires sociaux qui détiennent des actions à travers les fonds communs de placement du Plan d'épargne Groupe de France Télécom investis en actions de la Société sont soumis aux règles de blocage résultant des dispositions de nature légale applicables aux investissements dans ce type de dispositif d'épargne salariale.

Par ailleurs, l'article 14 du Règlement intérieur du Conseil d'administration interdit aux administrateurs d'effectuer toute opération sur les titres des sociétés cotées du Groupe pendant des périodes précédant la publication des résultats et, d'une manière générale, tant qu'ils détiennent des informations privilégiées, et de procéder directement ou indirectement à des ventes à découvert de ces titres.

A la connaissance de la Société, aucun mandataire social n'a accepté d'autre restriction à sa liberté de disposer sans délai de sa participation dans le capital de la Société.

14.1.3.3 Autres informations

14.1.3.3.1 Absences de condamnations et faillites

A la connaissance de la Société, au cours des cinq dernières années :

- aucun mandataire social n'a fait l'objet d'une condamnation pour fraude ;
- aucun mandataire social n'a été associé à une faillite, mise sous séquestre ou liquidation ;
- aucun mandataire social n'a fait l'objet d'une incrimination ou sanction publique officielle prononcée par des autorités statutaires ou réglementaires ; et
- aucun mandataire social n'a été empêché par un tribunal d'agir en qualité de membre d'un organe d'administration, de direction ou de surveillance d'un émetteur ou d'intervenir dans la gestion ou la conduite des affaires d'un émetteur.

14.1.3.3.2 Absence de liens familiaux

A la connaissance de la Société, il n'existe aucun lien familial entre les mandataires sociaux de la Société ou entre les mandataires sociaux et les membres du Comité exécutif.

14.1.3.3.3 Absence de conflits d'intérêts

Aux termes de l'article 14 du Règlement intérieur du Conseil d'administration (voir la section 16.2.1), les administrateurs doivent informer le Président du Conseil de toute situation les concernant susceptible de créer un conflit d'intérêts avec une société du Groupe.

A la connaissance de la Société et à la date du présent document de référence, il n'existe aucun conflit d'intérêt potentiel entre les devoirs des administrateurs ou des dirigeants mandataires sociaux à l'égard de France Télécom et leurs intérêts privés ou d'autres devoirs.

A la connaissance de la Société, il n'existe ni arrangement ni accord avec un des principaux actionnaires, un client, un fournisseur ou avec tout autre tiers en exécution duquel un membre quelconque du Conseil d'administration ou un dirigeant mandataire social aurait été nommé au Conseil d'administration ou à la Direction générale (respectivement).

14.2 COMITÉ EXÉCUTIF

14.2.1 Composition du Comité exécutif

A la date de ce document, le Comité exécutif est composé, outre le Président-Directeur Général, de 13 Directeurs exécutifs, dont un Directeur Général Délégué, Gervais Pellissier, et quatre Directeurs Généraux adjoints, Delphine Ernotte Cunci, Pierre Louette, Bruno Mettling et Jean-Philippe Vanot.

A la date de ce document, le Comité exécutif est composé comme suit :

Stéphane Richard	Président-Directeur Général
Gervais Pellissier	Directeur Général Délégué Finances, Systèmes d'Information, Everything Everywhere
Delphine Ernotte	Directrice Générale adjointe Orange France
Pierre Louette	Directeur Général adjoint Secrétariat Général, Opérateurs France, Achats, Programme Chrysalid
Bruno Mettling	Directeur Général adjoint Ressources Humaines
Jean-Philippe Vanot	Directeur Général adjoint Qualité, Responsabilité Sociale d'Entreprise
Christine Albanel	Directrice exécutive Groupe Evénements, Partenariats et Solidarité
Vivek Badrinath	Directeur exécutif Groupe Services de Communication Entreprises
Thierry Bonhomme	Directeur exécutif Groupe Orange Labs Networks and Carriers
Jean-Paul Cottet	Directeur exécutif Groupe Marketing, Innovation et Nouvelles Activités de Croissance
Xavier Couture	Directeur exécutif Groupe Communication et Marque
Elie Girard	Directeur exécutif Groupe Stratégie et Développement
Marc Rennard	Directeur exécutif Groupe Opérations en Afrique, au Moyen-Orient et en Asie (AMEA)
Benoît Scheen	Directeur exécutif Groupe Opérations en Europe (hors France)

A compter du 1er mai 2013, les évolutions suivantes interviendront dans la composition du Comité exécutif et les responsabilités de ses membres :

- Vivek Badrinath est nommé Directeur Général adjoint, en charge d'un pôle regroupant l'ensemble des Ressources Innovation, Technologie et Expérience Client du groupe ;
- Thierry Bonhomme est nommé Directeur exécutif en charge d'Orange Business Services ;
- Béatrice Mandine est nommée Directrice exécutive en charge de la Communication et de la Marque ;
- La direction de la Communication Interne est rattachée à Bruno Mettling ;
- La Responsabilité Sociale d'Entreprise est confiée à Christine Albanel ;
- Jean-Philippe Vanot, Jean-Paul Cottet et Xavier Couture quittent le Comité exécutif.

Le Comité exécutif sera ainsi composé, outre le Président-Directeur Général, de 11 Directeurs exécutifs, dont un Directeur Général Délégué, Gervais Pellissier, et quatre Directeurs Généraux adjoints, Delphine Ernotte Cunci, Vivek Badrinath, Pierre Louette et Bruno Mettling.

Les biographies de Stéphane Richard et Gervais Pellissier sont présentées à la section 14.1.3 *Informations sur les mandataires sociaux.*

Delphine Ernotte Cunci (46 ans) est Directrice Générale adjointe en charge d'Orange France depuis le 1er novembre 2011, après avoir été Directrice exécutive adjointe des Opérations France puis Directrice exécutive des opérations d'Orange France. Elle a débuté sa carrière chez France Télécom comme analyste financier puis comme ingénieur économiste au sein de la R&D. Elle a ensuite travaillé dans la distribution en tant que Directrice des boutiques de Paris et Directrice Général de la filiale SDR entre 2000 et 2004. En 2004, elle est nommée Directrice Régionale Centre Val de Loire. En juillet 2006, Delphine Ernotte Cunci prend la Direction de la Communication Commerciale et du Sponsoring France. En mai 2008, elle devient Directrice Commerciale France et assure à partir de juillet 2009 les fonctions de Directrice Grand Public France. Delphine Ernotte Cunci est administratrice de Suez Environnement, de l'Ecole Centrale de Paris et du Centquatre. Elle est diplômée de l'École Centrale Paris.

Pierre Louette (50 ans) est Directeur Général adjoint en charge du Secrétariat Général, de la Division opérateurs France et des achats et de la *supply chain* du Groupe depuis le 1er novembre 2011. Il est également en charge du programme d'efficience opérationnelle Chrysalid. Il a rejoint France Télécom-Orange en avril 2010 en tant que Directeur exécutif en charge du Secrétariat Général et de la Division opérateurs France. En juillet 2011, ses fonctions ont été étendues aux Achats et à la *supply chain* du Groupe. Pierre Louette représente le Groupe aux Conseils d'administration de TP S.A. en Pologne, de Dailymotion et de

Buyln, la co-entreprise créée par France Télécom-Orange et Deutsche Telekom dans le domaine des achats. En mars 2012, il a été élu Président de la Fédération Française des Télécoms. Pierre Louette a été Conseiller technique pour la communication, la jeunesse et les sports au cabinet du Premier ministre de 1993 à 1995, période durant laquelle il s'est particulièrement investi dans le développement des nouveaux réseaux de communication. Il est ensuite devenu Secrétaire Général et Directeur de la Communication de France Télévisions. A partir de 1996, il a participé au développement de l'internet en France, notamment à la tête de Connectworld, leader de la communication *online*, puis en tant que dirigeant d'Europatweb, fonds d'investissement créé par Bernard Arnault. Pierre Louette a été Directeur Général de l'Agence France-Presse de 2003 à 2005, puis son Président-Directeur Général de 2005 à 2010. Il est licencié en droit, diplômé de l'Institut d'Etudes Politiques et de l'Ecole nationale d'administration. Pierre Louette est Conseiller maître à la Cour des comptes et Chevalier de la Légion d'Honneur.

Bruno Mettling (54 ans) est Directeur Général adjoint en charge des Ressources Humaines depuis le 1er novembre 2011. Il a rejoint France Télécom-Orange en avril 2010 en tant que Directeur exécutif en mission auprès du Directeur Général en charge de l'emploi, des compétences et d'Orange Campus, avant d'être nommé Directeur des Ressources Humaines du Groupe en octobre 2010. Il a commencé sa carrière à la Direction du Budget du ministère des Finances. Il sera successivement chargé des questions financières au cabinet du ministre du Travail, des Affaires Sociales et de l'Emploi en 1988 ; Directeur adjoint du cabinet du ministre de l'Equipement, du Logement, des Transports et de la Mer de 1988 à 1990 ; puis Directeur adjoint du cabinet du ministre de la Ville de 1990 à 1991. Ayant intégré le corps des Inspecteurs des Finances en 1991, il rejoint le ministère de l'Économie et des Finances. Bruno Mettling a ensuite été nommé Directeur du Contrôle de Gestion, Directeur Financier adjoint du groupe La Poste. En octobre 1999, il rejoint la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne où il lance la réforme du secteur des ressources humaines, avant d'être chargé du développement commercial puis du plan stratégique et enfin d'intégrer le Groupe Banque Populaire en octobre 2004 comme Directeur Général adjoint à la Banque Fédérale des Banques Populaires. Il est promu Directeur Général Délégué en juillet 2006. Bruno Mettling est diplômé de l'Institut d'Etudes Politiques et de la faculté de droit d'Aix en Provence. Il est Chevalier de la Légion d'Honneur et Chevalier de l'Ordre National du Mérite.

Jean-Philippe Vanot (61 ans) est Directeur Général adjoint en charge de la Qualité et de la Responsabilité Sociale d'Entreprise depuis le 6 avril 2010, après avoir été Directeur exécutif en charge de l'Innovation et du Marketing. Il préside un "Comité qualité", rapportant au Comité exécutif et réunissant l'ensemble des fonctions travaillant sur la fiabilité des services et la relation client au sein du Groupe. Jean-Philippe Vanot préside également le Comité de déontologie du Groupe. Il a eu un parcours professionnel qui s'est déroulé principalement dans les domaines techniques, commerciaux et opérationnels depuis ses débuts dans le Groupe en 1977. Il est diplômé de l'Ecole polytechnique et de l'Ecole nationale supérieure des télécommunications (ENST). Il est Chevalier de la Légion d'Honneur et Chevalier de l'Ordre National du Mérite.

Christine Albanel (57 ans) est Directrice exécutive en charge des Evénements, des Partenariats et de la Solidarité depuis le 9 juillet 2012, et Présidente déléguée de la Fondation Orange. Elle a rejoint France Télécom-Orange en avril 2010 en tant que Directrice exécutive en charge de la communication, du mécénat, et de la stratégie dans les contenus. Plume de Jacques Chirac pendant de nombreuses années (elle est notamment l'auteur du discours du Vel d'Hiv), Christine Albanel a été conseiller pour la Culture et l'Education à l'Elysée avant de rejoindre le Conseil d'Etat. Présidente de l'établissement public de Versailles de 2003 à 2007, elle est nommée ministre de la Culture et de la Communication en mai 2007. Une fois ce portefeuille confié à Frédéric Mitterrand, elle décline la Villa Medicis, lui préférant le groupe France Télécom-Orange. Christine Albanel est agrégée de lettres modernes. Elle est Officier de la Légion d'Honneur.

Vivek Badrinath (43 ans) est Directeur exécutif en charge d'Orange Business Services et des Activités Entreprises depuis le 6 avril 2010. Il a 20 ans d'expérience dans le secteur des NTIC(1), et a commencé sa carrière au ministère de l'Industrie. Il intègre le Groupe en 1996, dans des fonctions techniques au sein de la Direction des Réseaux Longue Distance, avant d'occuper les fonctions de Directeur Général chez Thomson India en 2000. De retour dans le Groupe en 2004, il devient Directeur technique des activités mobiles et prend la Direction de la division Réseaux et Opérateurs en 2009. Vivek Badrinath est diplômé de l'Ecole polytechnique et de l'Ecole nationale supérieure des télécommunications (ENST).

Thierry Bonhomme (56 ans) est Directeur exécutif en charge de la Division *Orange Labs Networks and Carriers* depuis le 6 avril 2010. Auparavant, il a occupé successivement dans le Groupe les responsabilités de Directeur de l'exploitation technique à Paris Nord, Directeur régional à Grenoble, puis Marseille avant de devenir Directeur du Marché Entreprise France, puis Directeur de la Recherche et Développement. En outre, il a été de 1988 à 1990 Directeur de l'IDATE. Thierry Bonhomme est diplômé de l'Ecole polytechnique et de l'Ecole nationale supérieure des télécommunications (ENST).

Jean-Paul Cottet (58 ans) est Directeur exécutif en charge du Marketing et de l'Innovation depuis le 6 avril 2010. Ses fonctions ont été étendues aux nouvelles activités de croissance le 1er février 2012. Il représente le groupe France Telecom au sein de la GSMA, association mondiale des opérateurs mobiles. Depuis son arrivée dans le Groupe en 1981, il a réalisé un parcours très varié dans les domaines marketing et ventes, puis à la tête de la Direction de l'Actionnariat Grand Public pour la première introduction en Bourse de France Telecom en 1996. Après avoir exercé les responsabilités de Directeur Régional de Paris, il devient Directeur de la Communication et des Relations Extérieures en 2002. Ensuite, il assure entre 2003 et 2008 successivement les fonctions de Directeur du Système d'Information et de l'International, puis Directeur des Interventions et du déploiement des Réseaux France, et enfin Directeur du Marché Entreprise France. Jean-Paul Cottet est diplômé de l'Ecole polytechnique et de l'Ecole nationale supérieure des télécommunications (ENST).

(1) Nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Elie Girard (34 ans) est Directeur exécutif en charge de la Stratégie et du Développement du Groupe depuis le 1er septembre 2010. Il rejoint France Télécom-Orange en 2007 et devient Directeur de Cabinet du Président-Directeur Général, Didier Lombard. Le 1er mars 2010, lors de la nomination de Stéphane Richard au poste de Directeur Général, il a été nommé Directeur auprès de lui. Dans ce cadre, il a eu la responsabilité de l'élaboration du projet du Groupe, "Conquêtes 2015", présenté début juillet 2010. Elie Girard est, par ailleurs, Président du Conseil d'administration d'Orange Horizons et membre des Conseils d'administration de Sofrecom, de GlobeCast et d'Orange Studio. Il débute sa carrière chez Andersen en tant qu'auditeur-consultant, avant de rejoindre le ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie à la Direction Générale du Trésor. De 2004 à 2007, il travaille notamment aux cabinets de Thierry Breton, ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, et de Jean-François Copé, ministre délégué au Budget et à la Réforme de l'Etat, porte-parole du Gouvernement. Elie Girard est diplômé de l'École Centrale de Paris et de l'Université de Harvard.

Marc Rennard (56 ans) est Directeur exécutif en charge des Opérations en Afrique, au Moyen-Orient et en Asie (AMEA) depuis le 15 juin 2010. Il rejoint le groupe France Télécom en 2003 comme Président d'une de ses filiales à Madrid. En 2004, il a pris la Direction des Opérations Internationales avant d'accéder en 2006 aux responsabilités de Directeur exécutif international en charge de la zone AMEA (Afrique, Moyen-Orient et Asie). Marc Rennard est Président ou administrateur de plusieurs filiales internationales du Groupe, notamment Mobinil, Sonatel, Jordan Telecom, Côte d'Ivoire Télécom et Orange Côte d'Ivoire. Il a pris les commandes d'une entreprise de conseil avant de diriger pendant plusieurs années la société des Montagnes de l'Arc (Groupe Caisse des Dépôts), puis d'intégrer TDF en tant que Directeur Général adjoint jusqu'en 2003. Marc Rennard est diplômé de l'Ecole de Management de Lyon. Il est Chevalier de la Légion d'Honneur.

Benoît Scheen (46 ans) est Directeur exécutif en charge de l'Europe (hors France) depuis le 1er septembre 2011. Il était auparavant Directeur Général de Mobistar en Belgique de 2008 à 2011, et a également occupé un certain nombre de postes de direction chez IBM, Compaq, et HP. Benoît Scheen est titulaire d'une maîtrise en informatique et d'une licence en sciences économiques et sociales de l'Université de Namur.

Béatrice Mandine (44 ans) est nommée Directrice exécutive en charge de la Communication et de la Marque à compter du 1er mai 2013. Elle a rejoint France Télécom-Orange en mai 2007 en tant que Directrice du service de presse. Béatrice Mandine a été nommée Directrice déléguée à la communication externe en novembre 2010, puis Directrice adjointe de la Communication en charge de la Communication Externe au côté de Xavier Couture, Directeur exécutif en charge de la Communication et de la Marque en juillet 2012. Elle a commencé sa carrière en 1988 en tant que journaliste au Figaro, à Marie-Claire et à la chaine de télévision la 5. Fin 1990, elle intègre Alcatel comme chargée de communication interne. En 1992, elle devient attachée de presse pour Alcatel Radio Space & Défense, puis, l'année suivante, intègre le service de presse d'Alcatel Alsthom. Nommée en 1998 Directrice médias d'Alcatel consumer Division, elle devient en 2000 Directrice des relations presse et publiques de la division téléphone mobile d'Alcatel. Mi-2004, Béatrice Mandine rejoint le groupe Faurecia comme responsable des relations presse et de l'image institutionnelle. Elle est diplômée de l'Ecole supérieure de journalisme (ESJ) et de l'Institut des hautes études internationales (IHEI).

14.2.2 Participation au capital et stock-options

A la date du présent document, à la connaissance de la Société, les membres du Comité exécutif de France Télécom, y compris Stéphane Richard et Gervais Pellissier, détenaient globalement 149 821 actions France Télécom, soit 0,006 % du capital.

A la date du présent document, les membres du Comité exécutif détenaient un total de 466 010 options de souscription d'actions (représentant 0,02 % du capital), qui leur ont été accordées par le Conseil d'administration, dont 215 710 au titre des plans octobre 2005 et mars 2006 et 250 300 au titre du plan mai 2007 (voir la section 17.1.2 *Rémunérations*).

15 rémunération et avantages versés aux dirigeants et mandataires sociaux

15.1 RÉMUNÉRATION DES MANDATAIRES SOCIAUX 274

15.2 RÉMUNÉRATION DU COMITÉ EXÉCUTIF 278

15.3 SOMMES PROVISIONNÉES POUR PENSIONS, RETRAITES OU AUTRES AVANTAGES 278

15.1 RÉMUNÉRATION DES MANDATAIRES SOCIAUX

La Société se réfère de manière générale, et en particulier en matière de rémunération, au code Afep-Medef de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées.

› TABLEAU 1 - SYNTHÈSE DES RÉMUNÉRATIONS ET DES OPTIONS ET ACTIONS ATTRIBUÉES À CHAQUE DIRIGEANT MANDATAIRE SOCIAL (1)

Stéphane Richard

(en euros)	2012	2011
Rémunération brute due au titre de l'exercice (détaillée en 15.1.2)	1 520 509	1 520 241
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	0	0
TOTAL	**1 520 509**	**1 520 241**

Gervais Pellissier

(en euros)	2012	1er novembre - 31 décembre 2011
Rémunération brute due au titre de l'exercice (détaillée en 15.1.2)	1 067 443	169 497
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	0	0
TOTAL	**1 067 443**	**169 497**

› TABLEAU 2 - RÉCAPITULATIF DES RÉMUNÉRATIONS DE CHAQUE DIRIGEANT MANDATAIRE SOCIAL

Stéphane Richard

	2012		2011	
Montants bruts (en euros)	Montants versés au titre de l'exercice	Montants versés au cours de l'exercice	Montants versés au titre de l'exercice	Montants versés au cours de l'exercice
Rémunération fixe	900 000	900 000	900 000	900 000
Rémunération variable	615 915	663 279	615 915	655 242
Rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
Jetons de présence	0	0	0	0
Avantages en nature	4 594	4 594	4 326	4 326
TOTAL	**1 520 509**	**1 567 873**	**1 520 241**	**1 559 568**

Gervais Pellissier

	2012		1er novembre - 31 décembre 2011	
Montants bruts (en euros)	Montants versés au titre de l'exercice	Montants versés au cours de l'exercice	Montants versés au titre de l'exercice	Montants versés au cours de l'exercice
Rémunération fixe	600 000	600 000	100 000	100 000
Rémunération variable	444 755	305 379	68 403	NA
Rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
Jetons de présence	NA	NA	NA	NA
Avantages en nature	22 688	22 688	1 094	1 094
TOTAL	**1 067 443**	**928 067**	**169 497**	**101 094**

NA : non applicable.

(1) Les tableaux sont numérotés conformément à la recommandation de l'AMF du 22 décembre 2008 relative à l'information à donner dans les documents de référence sur les rémunérations des mandataires sociaux

Les rémunérations du Président-Directeur Général et du Directeur Général Délégué sont fixées par le Conseil d'administration sur proposition du Comité de gouvernance et responsabilité sociale d'entreprise (CGRSE).

Rémunération variable

Le calcul des parts variables semestrielles du Président-Directeur Général et du Directeur Général Délégué repose sur une moyenne pondérée de quatre indicateurs mettant l'accent sur la croissance du Groupe, sa rentabilité, la qualité de service et la performance sociale. Ces indicateurs sont le taux de croissance à base comparable du chiffre d'affaires (pour 20 %), l'Ebitda retraité moins Capex (voir l'annexe *Glossaire financier*) (pour 30 %), un indicateur lié à la qualité de service apportée aux clients du Groupe (pour 20 %) et un indicateur composite de performance sociale (pour 30 %). Ce dernier indicateur est fonction des progrès constatés par rapport à cinq indicateurs de gestion liés aux ressources humaines sur la base d'un tableau de bord semestriel (pour 50 %) et à cinq thématiques sociales mesurées par des sondages semestriels (également pour 50 %). En cas d'atteinte des objectifs, Stéphane Richard et Gervais Pellissier peuvent percevoir une part variable égale aux deux tiers de leur rémunération fixe, le dépassement de ces objectifs pouvant permettre à la part variable d'atteindre un plafond égal à 100 % de la rémunération fixe.

Le niveau de réalisation attendu de ces objectifs aux premier et second semestres 2012 a été établi de manière précise par le Conseil d'administration mais n'est pas rendu public pour des raisons de confidentialité. Le Conseil d'administration a décidé d'attribuer à Stéphane Richard et Gervais Pellissier des parts variables au titre de 2012 représentant respectivement 68,4 % et 74,1 % de leur rémunération fixe.

Le Président-Directeur Général et le Directeur Général Délégué n'ont droit ni à l'intéressement ni à la participation.

Avantages en nature

Stéphane Richard et Gervais Pellissier bénéficient d'une voiture de fonction avec chauffeur, de services de conseils apportant une assistance juridique personnelle liée à leurs fonctions dans la limite respectivement de cent heures annuellement pour le Président-Directeur Général et de vingt heures pour le Directeur Général Délégué, d'une ligne téléphonique à forfait illimité et d'équipements, notamment informatiques, nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Divers

Stéphane Richard et Gervais Pellissier sont affiliés au régime de prévoyance et d'assurance-maladie complémentaire du groupe France Télécom-Orange qui est applicable aux dirigeants mandataires sociaux.

› TABLEAU 3 - JETONS DE PRÉSENCE ET AUTRES RÉMUNÉRATIONS PERÇUES PAR LES MANDATAIRES SOCIAUX NON DIRIGEANTS

Jetons de présence

Administrateurs	Montants versés en 2013 (au titre de l'exercice 2012)	Montants versés en 2012 (au titre de l'exercice 2011)	Montants versés en 2011 (au titre de l'exercice 2010)
Stéphane Richard (1)	0	0	0
Caroline Angeli (2)	35 000	35 000	35 172
Jean-Luc Burgain	21 333	NA	NA
Ghislaine Coinaud (2)	29 000	32 000	31 264
Bernard Dufau	53 000	59 000	66 436
Jose-Luis Durán	26 000	38 000	42 988
Charles-Henri Filippi	45 000	51 000	58 620
Pierre Graff (3)	24 000	22 000	782
Daniel Guillot (2)	43 000	48 000	49 827
Claudie Haigneré	27 000	27 000	33 218
Helle Kristoffersen	29 000	13 667	NA
Muriel Pénicaud	39 000	21 667	NA
Henri Serres	NA	NA	NA
Jean-Michel Severino	33 000	15 667	NA
Anciens administrateurs			
Bruno Bézard (3)	NA	NA	39 107
Olivier Bourges (3)	15 639	NA	NA
Jean-Dominique Comolli (3)	25 361	45 000	10 552
Pascal Faure (3)	30 000	38 000	37 126
Didier Lombard	NA	0	0
Marc Maouche	23 667	46 000	25 021
Henri Martre	NA	16 333	34 195
Gilles Michel (2)	NA	NA	33 706
Marcel Roulet	NA	26 333	46 896
Jean Simonin	NA	21 333	40 056
Stéphane Tierce	NA	NA	15 034
TOTAL	**499 000**	**556 000**	**600 000**

(1) Stéphane Richard a renoncé à percevoir ses jetons de présence.
(2) Jetons de présence versés, à la demande des administrateurs concernés, à leur organisation syndicale.
(3) Jetons de présence versés au Trésor public.
NA : non applicable.

Conformément à la loi, le montant maximal des jetons de présence distribuables annuellement aux administrateurs est fixé par l'Assemblée Générale des actionnaires. La résolution votée reste valable jusqu'à l'adoption d'une nouvelle résolution. L'Assemblée Générale du 27 mai 2008 a fixé ce montant à 600 000 euros.

Dans la limite de ce montant, et sur proposition du CGRSE, le Conseil d'administration décide au début de chaque année le montant des jetons de présence qui sera alloué à ses membres au titre de l'exercice clos et leurs règles de répartition.

Les administrateurs reçoivent d'une part un montant fixe annuel (de 10 000 euros), et d'autre part un montant variable lié à leur assiduité aux réunions du Conseil et de ses comités et aux fonctions qu'ils exercent au sein des comités. Au titre des réunions auxquelles ils ont assisté en 2012, les administrateurs ont ainsi reçu :

- 2 000 euros par réunion du Conseil d'administration ;
- 2 000 euros par réunion du Comité d'audit ;
- 1 000 euros par réunion du CGRSE ou du Comité stratégique ;
- 1 000 euros supplémentaires par réunion du comité dont ils sont présidents.

Depuis le 1er janvier 2013, les membres du CGRSE reçoivent 2 000 euros par réunion du comité.

Les jetons de présence attribués aux administrateurs représentant l'Etat sont versés au Trésor public. En outre les administrateurs élus par le personnel ont demandé le versement de leurs jetons de présence à leur organisation syndicale.

A l'exception du Président-Directeur Général et des administrateurs représentant le personnel ou le personnel actionnaire, qui sont eux-mêmes salariés de la Société, les administrateurs ne perçoivent aucune rémunération autre que des jetons de présence.

En outre, il n'existe aucun contrat liant un membre du Conseil d'administration à France Télécom S.A. ou à l'une quelconque de ses filiales qui prévoirait l'octroi d'un quelconque avantage à cet administrateur au terme de son mandat.

Autres rémunérations versées en 2012 aux administrateurs représentant le personnel

Le tableau suivant présente les rémunérations versées aux administrateurs élus par le personnel et à l'administrateur nommé par l'Assemblée Générale pour représenter les membres du personnel actionnaires, hors jetons de présence (déjà mentionnés ci-dessus).

MONTANTS BRUTS (en euros)	Fixe	Variable	Intéressement, participation et abondement	Exceptionnel	Avantages en nature	Total
Caroline Angeli	31 876	0	3 321	773	232	36 202
Jean-Luc Burgain (1)	21 551	0	0	274	152	21 977
Ghislaine Coinaud	29 865	0	3 679	1 286	232	35 062
Daniel Guillot	58 843	9 872	6 255	456	486	75 912
Marc Maouche (2)	37 929	11 836	6 877	845	274	57 761

(1) A compter du 25 juillet 2012.
(2) Jusqu'au 25 juillet 2012.

› TABLEAU 4 - OPTIONS DE SOUSCRIPTION OU D'ACHAT D'ACTIONS ATTRIBUÉES DURANT L'EXERCICE À CHAQUE DIRIGEANT MANDATAIRE SOCIAL PAR FRANCE TÉLÉCOM S.A. ET PAR TOUTE SOCIÉTÉ DU GROUPE

Au cours de l'exercice 2012, ni France Télécom S.A. ni aucune autre société du Groupe n'ont consenti d'option de souscription ou d'achat d'action aux dirigeants mandataires sociaux.

› TABLEAU 5 - OPTIONS DE SOUSCRIPTION OU D'ACHAT D'ACTIONS LEVÉES DURANT L'EXERCICE PAR CHAQUE DIRIGEANT MANDATAIRE SOCIAL

Stéphane Richard ne détient aucune option d'achat ou de souscription d'actions.

Gervais Pellissier, seul dirigeant mandataire social à avoir reçu des options, n'en a levé aucune au cours de l'exercice 2012 (Voir la section 17.1.2 *Rémunérations*).

› TABLEAU 6 - ACTIONS DE PERFORMANCE ATTRIBUÉES À CHAQUE MANDATAIRE SOCIAL

Au cours de l'exercice 2012, ni France Télécom S.A. ni aucune autre société du Groupe n'ont attribué d'action de performance aux mandataires sociaux.

› TABLEAU 7 – ACTIONS DE PERFORMANCE DEVENUES DISPONIBLES POUR CHAQUE MANDATAIRE SOCIAL

Néant.

› TABLEAU 8 – HISTORIQUE DES ATTRIBUTIONS D'OPTIONS DE SOUSCRIPTION OU D'ACHAT D'ACTIONS

Voir la section 17.1.2 *Rémunérations.*

› TABLEAU 9 – OPTIONS DE SOUSCRIPTION OU D'ACHAT D'ACTIONS CONSENTIES AUX DIX PREMIERS SALARIÉS NON MANDATAIRES SOCIAUX ATTRIBUTAIRES ET OPTIONS LEVÉES PAR CES DERNIERS

Au cours de l'exercice 2012, ni France Télécom S.A. ni aucune autre société du Groupe n'ont consenti d'option de souscription ou d'achat d'action aux salariés.

Au cours de l'exercice 2012, aucune option n'a été levée par les attributaires salariés (voir la section 17.1.2 *Rémunérations*).

› TABLEAU 10 – AUTRES AVANTAGES ACCORDÉS AUX DIRIGEANTS MANDATAIRES SOCIAUX

	Stéphane Richard	Gervais Pellissier
Contrat de travail	Non (1)	Non (2)
Affiliation à un régime de retraite supplémentaire	Non (3)	Non (4)
Indemnités ou avantages dus ou susceptibles d'être dus à raison de la cessation ou du changement de fonctions	Non (5)	Non (5)
Indemnités relatives à une clause de non-concurrence	Non	Non

(1) Le contrat de travail de Stéphane Richard, qui était suspendu depuis le 1er janvier 2010, a été résilié lors de sa nomination en qualité de Directeur Général.
(2) Le contrat de travail de Gervais Pellissier a été suspendu le 1er novembre 2011 lors de sa nomination en qualité de Directeur Général Délégué. Cette suspension prendra fin en même temps que son mandat de Directeur Général Délégué.
(3) Stéphane Richard n'est plus éligible au régime supplémentaire de retraite instauré pour les membres du personnel classés "hors grille".
(4) Pendant l'exercice de son mandat, compte tenu de la suspension de son contrat de travail, les droits éventuels de Gervais Pellissier à intégrer le régime supplémentaire de retraite instauré pour les membres du personnel classés "hors grille", sont également suspendus.
(5) Stéphane Richard et Gervais Pellissier ne bénéficient d'aucune rémunération différée dans l'hypothèse où il serait mis fin à leur mandat de Président-Directeur Général ou de Directeur Général Délégué.

15.2 RÉMUNÉRATION DU COMITÉ EXÉCUTIF

Le montant brut global, hors charges patronales, des rémunérations versées au titre de l'exercice 2012 (*prorata temporis* en cas de départ ou nomination en cours d'année) par France Télécom et les sociétés contrôlées à l'ensemble des membres du Comité exécutif de France Télécom s'élève à 10 094 153 euros, contre 9 404 474 euros au titre de 2011.

Conformément à la politique de gel des plus hauts salaires du Groupe, il n'y a pas eu en 2012 d'augmentation de salaire au sein de l'équipe dirigeante. L'évolution des rémunérations entre 2011 et 2012 s'explique par un effet périmètre avec une nomination mi 2012 au Comité exécutif et par la conséquence en année pleine de décisions individuelles intervenues fine 2011, en lien avec l'évolution de responsabilités.

Ce montant inclut l'ensemble des rémunérations versées au titre de l'exercice 2012 : salaires bruts, primes (y compris parts variables), avantages en nature et participation aux résultats. Il n'inclut pas en revanche l'intéressement et l'abondement éventuel des versements qui seront effectués sur les plans d'épargne salariale car ces montants ne sont pas connus à la date de ce document (l'intéressement et l'abondement versés au premier semestre 2012 au titre de 2011 se sont élevés à 144 094 euros).

Les membres du Comité exécutif n'ont pas perçu de jetons de présence au titre des mandats qu'ils détiennent dans les sociétés du groupe France Télécom-Orange.

Les contrats de travail des membres du Comité exécutif comportent une clause prévoyant une indemnité contractuelle de séparation de 15 mois maximum calculée sur la base de leur rémunération annuelle brute totale (incluant l'indemnité conventionnelle de licenciement).

Au cours de l'exercice 2012, les membres du Comité exécutif n'ont reçu ni option de souscription ou d'achat d'actions ni action de performance de la part de France Télécom S.A., ni d'aucune autre société du Groupe.

15.3 SOMMES PROVISIONNÉES POUR PENSIONS, RETRAITES OU AUTRES AVANTAGES

Voir la note 19 *Rémunération des dirigeants* de l'annexe aux comptes consolidés (section 20.1).

Au 31 décembre 2012, aucun mandataire social ne bénéficie d'un engagement de retraite de la part de France Télécom.

16 fonctionnement des organes d'administration et de direction

16.1 GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE 280

16.1.1 Référence à un Code de gouvernement d'entreprise 280
16.1.2 Principales différences entre les règles suivies par France Télécom et les règles du New York Stock Exchange 280

16.2 FONCTIONNEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 281

16.2.1 Règlement intérieur 281
16.2.2 Président du Conseil d'administration 281
16.2.3 Comités du Conseil d'administration 281
16.2.4 Activité du Conseil et des comités au cours de l'exercice 282
16.2.5 Revue périodique du fonctionnement du Conseil d'administration et de ses comités 284

16.3 FONCTIONNEMENT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE 285

16.3.1 Mode de direction 285
16.3.2 Limitation des pouvoirs du Président-Directeur Général 285
16.3.3 Comité exécutif 285
16.3.4 Comités de gouvernance du Groupe 285

16.4 ETHIQUE ET *COMPLIANCE* *286*

16.4.1 Charte de déontologie 286
16.4.2 Comité de déontologie 287
16.4.3 Réseau de correspondants éthiques 287
16.4.4 La fonction de ***compliance*** (conformité) 287
16.4.5 Politique de prévention de la corruption 287

16.5 GESTION DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE 287

16.5.1 Principales fonctions impliquées dans le pilotage du dispositif de contrôle interne 288
16.5.2 Dispositif de contrôle interne 289
16.5.3 Procédures spécifiques de contrôle interne relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière 290
16.5.4 Synthèse des travaux sur le contrôle interne mis en œuvre dans le cadre de la section 404 de la loi ***Sarbanes-Oxley*** ***292***

16.6 RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES 294

Rapport établi en application de l'article L.225-235 du Code de commerce sur le Rapport du Président du Conseil d'administration de la société France Télécom 294

La Direction et la gestion de France Télécom sont réparties entre le Président-Directeur Général, le Directeur Général Délégué et le Conseil d'administration. Le Conseil d'administration se prononce sur l'ensemble des décisions relatives aux grandes orientations stratégiques, économiques, sociales, financières et technologiques du Groupe et veille à leur mise en œuvre par la Direction générale. Le Président-Directeur Général est quant à lui investi des pouvoirs les plus étendus pour agir au nom de la Société. Il exerce ses pouvoirs dans la limite de l'objet social et sous réserve de ceux que la loi attribue expressément aux Assemblées d'actionnaires et au Conseil d'administration. Il est appuyé dans cette tâche par le Directeur Général Délégué et le Comité exécutif.

16.1 GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

16.1.1 Référence à un Code de gouvernement d'entreprise

France Télécom se réfère au code Afep-Medef de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées, dans sa version d'avril 2010 (consultable notamment sur le site www.medef.fr), sans toutefois, se conformer entièrement aux recommandations du code.

› **TABLEAU DE SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS DU CODE AFEP-MEDEF QUE FRANCE TÉLÉCOM N'APPLIQUE PAS :**

Recommandations Afep-Medef	Pratiques de France Télécom
Composition du comité des comptes : La part des administrateurs indépendants dans le comité des comptes doit être au moins de deux tiers et le comité ne doit comprendre aucun dirigeant mandataire social.	À la date du présent document, le Comité d'audit de France Télécom est composé de cinq administrateurs dont trois administrateurs indépendants, un administrateur représentant le personnel actionnaire et un administrateur élu par le personnel.
Composition du comité des rémunérations : Le comité des rémunérations ne doit comporter aucun dirigeant mandataire social et doit être composé majoritairement d'administrateurs indépendants.	Le Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise (CGRSE) de France Télécom qui exerce notamment les compétences du comité des rémunérations prévu par le code Afep-Medef est composé de quatre administrateurs dont deux administrateurs indépendants, un administrateur représentant l'Etat et un administrateur élu par le personnel.

Le Conseil d'administration considère que la présence d'administrateurs ne remplissant pas les critères d'indépendance du code Afep-Medef est néanmoins très utile aux travaux du comité d'audit et du CGRSE et ne remet pas en cause l'indépendance des comités par rapport à la Direction générale de France Télécom ou à ses divers actionnaires, étant précisé que les deux comités sont présidés par un administrateur indépendant, que le Président ne participe pas aux travaux de ces comités et que leur composition doit s'apprécier au regard du cadre légal, réglementaire et statutaire de la Société (voir la section 14.1.1.1 *Règles relatives à la composition du Conseil d'administration*).

16.1.2 Principales différences entre les règles suivies par France Télécom et les règles du New York Stock Exchange

France Télécom s'attache à prendre en compte les règles du New York Stock Exchange (NYSE) en matière de gouvernement d'entreprise. Toutefois, parce que la Société n'est pas américaine, la plupart de celles-ci ne s'imposent pas à elle, la Société étant autorisée à suivre à leur place les règles applicables en France. C'est ainsi que France Télécom a choisi de se référer au code Afep-Medef dont les recommandations diffèrent, sur certains points, des règles applicables aux sociétés américaines cotées sur le NYSE.

En particulier, le Conseil d'administration de France Télécom a choisi de suivre les règles d'indépendance définies par le code Afep-Medef, qui prévoit que, dans les sociétés contrôlées, un tiers des administrateurs soit indépendant. Les règles du NYSE prévoient au contraire que le Conseil d'administration soit composé d'une majorité d'administrateurs indépendants.

France Télécom considère que sept des 14 membres de son Conseil d'administration peuvent être considérés comme indépendants au regard des critères d'indépendance du code Afep-Medef. France Télécom n'a pas évalué l'indépendance de ses administrateurs au regard des règles du NYSE.

Par ailleurs, France Télécom a choisi de mettre en place un Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise (CGRSE) unique en charge des nominations et des rémunérations ; ce comité, qui est composé de quatre administrateurs, comprend deux administrateurs indépendants. Les règles du NYSE prévoient au contraire la mise en place de deux comités distincts (un comité des nominations et de gouvernance d'une part, un comité des rémunérations d'autre part) composés exclusivement d'administrateurs indépendants.

16.2 FONCTIONNEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

16.2.1 Règlement intérieur

Le Conseil d'administration a adopté en 2003 un Règlement intérieur qui fixe les principes directeurs et les modalités de son fonctionnement et de celui de ses comités. Le Règlement intérieur a été mis à jour à plusieurs reprises par le Conseil d'administration pour prendre en compte l'évolution de la gouvernance de la Société. La dernière mise à jour date du 24 mars 2010. Il peut être consulté sur le site www.orange.com à la rubrique gouvernance/documentation.

Le Règlement intérieur précise notamment les compétences respectives du Conseil d'administration, du Président et du Directeur Général, en prévoyant des limites aux pouvoirs de ce dernier ; il fixe par ailleurs le domaine de compétence et les missions respectives des comités du Conseil.

Le Règlement intérieur précise également les règles relatives à l'information des administrateurs et aux réunions du Conseil.

16.2.2 Président du Conseil d'administration

L'article 1 du Règlement intérieur du Conseil d'administration précise le rôle et les missions du Président.

Le Président représente le Conseil d'administration et, sauf circonstance exceptionnelle, est seul habilité à agir et à s'exprimer en son nom. Il organise et dirige les travaux du Conseil d'administration et veille à un fonctionnement efficace des organes sociaux dans le respect des principes de bonne gouvernance. Il assure la liaison entre le Conseil d'administration et les actionnaires de la Société en concertation avec la Direction générale ; il veille à la qualité de l'information financière diffusée par la Société. En étroite collaboration avec la Direction générale, il peut représenter la Société dans ses relations de haut niveau avec les pouvoirs publics, les grands partenaires et grands clients du Groupe tant au plan national qu'international. Il est tenu régulièrement informé par le Directeur Général des événements et situations significatifs relatifs à la vie du Groupe et peut lui demander toute information propre à éclairer le Conseil d'administration et ses comités. Il peut entendre les Commissaires aux comptes en vue de la préparation des travaux du Conseil d'administration et du Comité d'audit.

Conformément aux articles 29-1 et 29-2 de la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 modifiée, le Président du Conseil d'administration dispose en outre des pouvoirs de nomination et de gestion à l'égard des fonctionnaires présents dans la Société.

La limite d'âge pour l'exercice des fonctions de Président du Conseil d'administration est fixée à 70 ans par les statuts de la Société.

16.2.3 Comités du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration s'appuie sur les travaux de trois comités spécialisés. Leur mission est d'éclairer les réflexions du Conseil d'administration et aider à la prise de décision. Ces comités se réunissent autant que nécessaire. Leur fonctionnement et leurs domaines de compétence sont déterminés par le Règlement intérieur du Conseil d'administration. Dans la logique du code Afep-Medef sur le gouvernement d'entreprises des sociétés cotées, un rôle important est confié aux administrateurs indépendants. France Télécom considère également comme utile que chacun des comités puisse bénéficier de la présence d'au moins un administrateur représentant l'Etat et de celle d'au moins un administrateur élu par le personnel.

› COMPOSITION DES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION À LA DATE DU PRÉSENT DOCUMENT :

	Année de création	Président	Membres
Comité d'audit	1997	Bernard Dufau (1)	Jose Luis Durán (1) Charles-Henri Filippi (1) (2) Daniel Guillot Jean-Luc Burgain
Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise (CGRSE) (3)	2003	Muriel Pénicaud (1)	Caroline Angeli Henri Serres Jean-Michel Severino (1)
Comité stratégique	2003	Stéphane Richard	Ghislaine Coinaud Pierre Graff Claudie Haigneré (1)

(1) Administrateur indépendant (voir la section 14.1.1.3).
(2) Expert financier du comité.
(3) Ancien Comité de rémunération, de sélection et de gouvernance.

Comité d'audit

Le Comité d'audit est composé d'au moins trois membres désignés, pour une durée indéterminée, par le Conseil d'administration sur proposition du CGRSE. Le Président du Comité d'audit est choisi parmi les administrateurs indépendants.

La composition du Comité d'audit est conforme aux dispositions de l'article 14 de l'ordonnance du 8 décembre 2008 relative à la mise en place d'un comité spécialisé destiné à assurer le suivi des questions relatives à l'élaboration et au contrôle des informations comptables et financières. Les caractéristiques et les missions du comité sont par ailleurs conformes aux préconisations du Groupe de travail constitué par l'AMF, formulées dans son rapport final sur le comité d'audit de juillet 2010.

Dans ce cadre, le comité s'assure de l'existence et du suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques financiers. Il examine par ailleurs les comptes et les rapports de gestion et veille à la pertinence et à la qualité de l'information communiquée aux actionnaires.

Les missions du Comité d'audit sont détaillées à l'article 8 du Règlement intérieur du Conseil d'administration.

Expertise financière au sein du Comité d'audit

Outre les compétences financières et comptables requises de tous ses membres, le Comité d'audit doit également comprendre au moins une personne ayant la qualité d'expert financier.

Charles-Henri Filippi a été désigné membre du Comité d'audit en qualité d'expert financier par le Conseil d'administration du 5 février 2008 en raison notamment de ses fonctions passées de Président-Directeur Général du CCF et de HSBC France.

Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise

Le Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise (CGRSE) est composé d'au moins trois membres désignés par le Conseil d'administration sur proposition de son Président.

Le comité exerce notamment les compétences du comité de sélection ainsi que celle du comité des rémunérations, comme prévu par le code Afep-Medef. A ce titre, il est chargé de faire des propositions au Conseil d'administration en vue de la nomination et de la rémunération des mandataires sociaux. Il est tenu informé par le Directeur Général des nominations au Comité exécutif du Groupe et peut sur sa demande donner un avis sur les modalités de fixation de leur rémunération.

Le comité examine par ailleurs les orientations principales de la politique de ressources humaines et de responsabilité sociale d'entreprise, issues du dialogue avec les parties prenantes du Groupe. Il examine aussi une fois par an le rapport du comité de déontologie sur les actions réalisées au titre de la démarche éthique dans le Groupe.

L'article 9 du Règlement intérieur du Conseil d'administration détaille les missions du comité.

Comité stratégique

Le Comité stratégique est composé d'au moins trois membres désignés par le Conseil d'administration sur proposition de son Président. Ce dernier assure la présidence du comité. Le Président du Comité d'audit assiste aux réunions du Comité stratégique.

Le comité est notamment saisi des projets d'accords stratégiques, d'alliances, de coopérations technologiques et industrielles, d'acquisitions et de cessions significatives d'actifs.

L'article 7 du Règlement intérieur du Conseil d'administration détaille les missions du comité.

Ce comité peut être ouvert à l'ensemble des administrateurs.

16.2.4 Activité du Conseil et des comités au cours de l'exercice

16.2.4.1 Activité du Conseil

Le Conseil d'administration s'est réuni neuf fois au cours de l'exercice 2012. L'assiduité de ses membres, exprimée par le taux de présence à ces réunions, a été de 92 %. Les informations relatives au mode de répartition et au versement des jetons de présence permettent de disposer d'une information complémentaire individualisée sur ce point. La durée moyenne d'une séance du Conseil d'administration est de trois heures.

Chaque séance est généralement précédée par la réunion d'un ou plusieurs comités du Conseil en vue de préparer ses délibérations. Les dossiers étudiés par les comités font ainsi l'objet de rapports au Conseil d'administration.

Outre les étapes régulières de la vie de la Société (examen de la performance opérationnelle, des résultats trimestriels, des comptes semestriels et annuels, examen du budget, etc.), le Conseil a étudié des opportunités de développement stratégique comme l'augmentation de la participation du Groupe dans Mobinil en Égypte ou la prise de contrôle de Daily motion. La cession de la filiale Orange Suisse a également été soumise au Conseil.

Le Conseil a pris régulièrement connaissance des indicateurs du baromètre social. Il a également pris connaissance et délibéré sur le Rapport annuel relatif à la situation en matière d'égalité salariale et professionnelle des femmes et des hommes.

Conformément aux dispositions du Règlement intérieur, une réunion du Conseil d'administration a été consacrée à l'examen de l'existence et du suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques financiers et non financiers. Cette réunion a été préparée par une réunion commune du Comité d'audit et du CGRSE.

Le Conseil d'administration a par ailleurs consacré un point de son ordre du jour à un débat sur son fonctionnement (voir la section 16.2.5 *Revue périodique du fonctionnement du Conseil d'administration et de ses comités*).

16.2.4.2 Activité des comités

Comité d'audit

Le Comité d'audit s'est réuni huit fois en 2012. L'assiduité de ses membres, exprimée par le taux de présence à ces réunions, a été de 92 %.

Il a auditionné régulièrement les dirigeants de la Société et les principaux responsables de la fonction Finance ; il a notamment auditionné le Directeur de l'audit, contrôle et management des risques Groupe et les Commissaires aux comptes pour examiner avec eux leurs plans d'intervention respectifs et les suites qui leur sont données.

Reporting financier

Le comité a analysé les comptes sociaux et consolidés de l'exercice 2011 et du premier semestre 2012 ainsi que les résultats du premier et du troisième trimestre 2012 et s'est assuré que le processus de production de l'information comptable et financière était conforme aux exigences légales et réglementaires, notamment en termes de contrôle interne. Il a dans ce cadre revu les projets de rapports de gestion et entendu les rapports des Commissaires aux comptes. Il a également examiné le budget de l'exercice et sa mise à jour, les risques et engagements hors bilan significatifs et leurs impacts comptables ainsi que les résultats des tests de dépréciation d'actifs.

Le comité a par ailleurs revu l'ensemble des éléments de communication financière avant leur publication.

Contrôle interne et gestion des risques

Le comité a procédé, avant chaque arrêté des comptes, à une revue des litiges significatifs auxquels le Groupe est confronté.

Par ailleurs, dans le cadre de l'ordonnance du 8 décembre 2008 transposant la Directive européenne du 17 mai 2006 concernant les contrôles légaux des comptes annuels et des comptes consolidés ("8e Directive"), il a examiné, lors d'une réunion conjointe avec le CGRSE, les résultats de l'évaluation annuelle du dispositif de contrôle interne financier qui lui ont été présentés par la Direction du contrôle interne Groupe et qui concluent à son efficacité (voir la section 16.5.4 *Synthèse des travaux sur le contrôle interne mis en œuvre dans le cadre de la section 404 de la loi Sarbanes-Oxley*).

Enfin, le comité a examiné les risques majeurs auxquels le Groupe peut ou pourrait être confronté. Il s'est également assuré que les recommandations formulées par la Direction de l'audit, contrôle et management des risques dans le cadre des missions d'audit interne menées sont correctement mises en œuvre. Le bilan des missions d'audit menées au cours de l'exercice 2012 ainsi que le plan des missions d'audit de l'exercice 2013 lui ont également été présentés. La description des principaux risques est présentée au chapitre 4 *Facteurs de risques* qui fait partie intégrante du rapport de gestion du Conseil d'administration.

Gestion de la dette et des liquidités

Le comité a régulièrement examiné la politique de refinancement de la dette du Groupe et de placement de ses liquidités.

Projets de développement international

Le comité a examiné plusieurs dossiers dont le projet d'augmentation de la participation du Groupe dans ECMS en Egypte.

Commissaires aux comptes

Le comité a examiné les honoraires des Commissaires aux comptes pour l'exercice 2012 et les conditions financières de leur intervention au cours de l'exercice.

Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise

Le CGRSE s'est réuni six fois en 2012. L'assiduité de ses membres, exprimée par le taux de présence à ces réunions, a été de 100 %.

Rémunération des mandataires sociaux

Le comité a défini les objectifs et les modalités de calcul de la part variable de la rémunération du Président-Directeur Général et du Directeur Général Délégué pour les premier et deuxième semestres 2012. Le calcul de la part variable semestrielle du Président-Directeur Général repose sur une moyenne pondérée de quatre indicateurs mettant l'accent sur la croissance du Groupe, sa rentabilité, la qualité de service et la performance sociale. Ces indicateurs et leur pondération relative sont décrits à la section 15.1 *Rémunération des mandataires sociaux.*

Le comité a par ailleurs approuvé le calcul de ces parts variables pour les semestres écoulés sur la base des indicateurs retenus (voir la section 15.1 *Rémunération des mandataires sociaux*).

Enfin, le comité a préparé la répartition des jetons de présence des administrateurs et la définition des modalités d'attribution telles que décrites à la section 15.1 *Rémunération des mandataires sociaux.*

Gouvernance et fonctionnement du Conseil

Le comité a examiné le Rapport 2011 du Président sur la gouvernance et le contrôle interne.

Il a aussi examiné, comme chaque année, la situation des administrateurs indépendants au regard des critères d'indépendance posés par le code Afep-Medef. Cet examen a permis de proposer au Conseil de qualifier sept administrateurs d'indépendants au sens du code Afep-Medef.

Le comité a également diligenté et piloté le processus d'autoévaluation assistée des travaux du Conseil et de ses comités, qui avait été retenu par le Conseil en 2011 (voir la section 16.2.5 *Revue périodique du fonctionnement du Conseil d'administration et de ses comités*).

Sélection

Le comité a débattu de la composition du Conseil d'administration et proposé au Conseil de soumettre à l'Assemblée Générale le renouvellement des mandats de Claudie Haigneré, Jose-Luis Durán et Charles-Henri Filippi qui étaient arrivés à expiration.

RSE, déontologie

Le comité a pris connaissance des orientations du Groupe en matière de responsabilité sociale d'entreprise. Il a examiné les principales réalisations et le bilan 2011 en la matière et suivi les travaux de préparation visant à mettre en œuvre à compter de l'exercice 2012 les nouvelles obligations d'information en matière de RSE résultant de la loi Grenelle 2.

Le comité a consacré deux réunions dédiées à l'examen de thématiques RSE importantes pour le Groupe, à savoir d'une part la contribution du Groupe au développement économique et social en Afrique et au Moyen Orient, et d'autre part l'impact environnemental du Groupe, et en a fait rapport au Conseil.

Le comité a en outre examiné le Rapport annuel du Comité de déontologie sur les actions menées à travers le Groupe concourant à la mise en œuvre du programme de la démarche éthique et contribuant à la meilleure connaissance des thèmes retenus (voir la section 16.4.2 *Comité de déontologie*).

Le programme de prévention de la corruption au sein du groupe a été présenté au comité et a fait l'objet d'un rapport au Conseil d'administration.

Social

Le comité a suivi l'évolution des indicateurs semestriels du baromètre social. Il s'est vu présenter en détail le Rapport annuel sur la situation en matière d'égalité salariale et professionnelle des femmes et des hommes et a préparé la délibération afférente du Conseil.

Comité stratégique

Le Comité stratégique a réuni l'ensemble des membres du Conseil d'administration et du Comité exécutif du Groupe dans le cadre d'un séminaire stratégique d'une journée en décembre 2012. Ce séminaire a permis aux membres du Conseil de se voir présenter la situation du Groupe d'un point de vue financier, stratégique, social et réglementaire ainsi que les résultats des actions entreprises tant en France qu'à l'international. Les grandes problématiques stratégiques des différents marchés où le Groupe opère ont également été présentées et fait l'objet de débats approfondis. Ce séminaire a également été l'occasion de présentations d'innovations techniques.

16.2.5 Revue périodique du fonctionnement du Conseil d'administration et de ses comités

En décembre 2011, le Conseil d'administration avait décidé de lancer une nouvelle évaluation de son fonctionnement avec une méthodologie d'autoévaluation basée sur un questionnaire, et enrichie par des entretiens ciblés d'un consultant externe avec le Président du Conseil d'administration, les Présidents des différents comités et tout administrateur qui le souhaiterait.

Le Conseil d'administration a retenu un consultant externe qui dispose d'une expérience importante, d'une pratique approfondie de la gouvernance des sociétés cotées et d'une méthodologie d'évaluation des travaux du Conseil d'administration. Les réponses des administrateurs au questionnaire qui leur a été soumis lui ont été directement adressées.

La mise en œuvre de ce processus d'évaluation qui a été piloté par le CGRSE a conduit à une restitution au Conseil d'administration du 21 mars 2012 et s'est traduite par un rapport détaillé de l'évaluation complété d'une part, par une appréciation du suivi des recommandations formulées lors de la précédente évaluation en 2010 et d'autre part, par des recommandations pour la période 2012-2013 :

- S'agissant du suivi des recommandations 2010, une large majorité d'administrateurs a estimé qu'elles avaient été mises en œuvre, notamment : la mise en place d'un séminaire d'intégration et de présentation stratégique, la possibilité d'entretiens individuels lors de l'évaluation et des propositions de visites de sites et de formation.
- S'agissant des nouvelles recommandations, les points formulés ont été notamment les suivants :
  - transformer la journée d'intégration et de présentation stratégique en un séminaire stratégique annuel permettant d'avoir un échange approfondi et d'améliorer la connaissance des administrateurs sur les enjeux stratégiques, les concurrents et la revue du positionnement stratégique des différentes lignes d'activité ; ce séminaire devant être l'occasion pour le Conseil de rencontrer les responsables d'activité et d'avoir une meilleure connaissance de l'équipe de Direction Générale,
  - examiner la pertinence du Comité stratégique et, le cas échéant, redéfinir ses missions,
  - améliorer la fluidité de la communication et de l'information sur les travaux du Conseil et leur suivi, la mise en œuvre des décisions stratégiques prises antérieurement et l'évaluation a posteriori des résultats des acquisitions ou opérations réalisées,
  - définir quel type d'information les administrateurs souhaitent recevoir sur les événements importants de la vie de la Société entre les réunions du Conseil,
  - renforcer l'articulation du CGRSE et du Comité d'audit concernant la gestion des risques et la fixation des objectifs économiques aux dirigeants mandataires sociaux.

Tout au long de l'année 2012, France Télécom a poursuivi la mise en œuvre des recommandations en accompagnant l'intégration et la formation des administrateurs, en organisant des présentations et des visites sur des sites techniques et en faisant bénéficier certains administrateurs de cursus universitaires spécialisés afin d'approfondir leur expertise, notamment en matière de gouvernance. Par ailleurs, un séminaire d'une journée de réflexion stratégique a réuni en décembre 2012 les administrateurs et les membres du Comité exécutif et a permis de prendre en compte les souhaits exprimés par les administrateurs en termes de réflexion stratégique, d'échanges avec le Comité exécutif et de suivi des dossiers présentés au Conseil.

L'organisation des travaux du Conseil a également pris en compte les remarques émises avec la préparation systématique d'un compte rendu au Conseil d'administration des travaux des comités, notamment en matière de risques, de RSE et de Gouvernance, l'enrichissement des dossiers de préparation des réunions et la mise à disposition des administrateurs d'outils technologiques adaptés.

16.3 FONCTIONNEMENT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

16.3.1 Mode de direction

A la suite de la remise à disposition de son mandat de Président par Didier Lombard et sur proposition du Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise, le Conseil d'administration a décidé le 23 février 2011 de réunir les fonctions de Président et de Directeur Général et de confier à Stéphane Richard le mandat de Président du Conseil d'administration assumant la Direction générale de la Société. Ce mode de direction a été considéré par le Conseil d'administration comme le mieux adapté à l'organisation et au mode de fonctionnement de la Société en ce qu'il permet de valoriser la connaissance et l'expérience des affaires du Directeur Général et d'optimiser la coordination des opérations au sein du Groupe et la mise en œuvre rapide des décisions. Lors du processus d'évaluation en février 2012, chacun des administrateurs a été consulté sur ce point et la fusion des fonctions de Président et de Directeur Général a été considérée comme adaptée à la situation de la Société.

16.3.2 Limitation des pouvoirs du Président-Directeur Général

Le Règlement intérieur du Conseil d'administration prévoit que le Président-Directeur Général doit obtenir l'autorisation du Conseil pour engager toute opération de croissance externe ou cession entraînant un investissement ou un désinvestissement de plus de 200 millions d'euros. En outre, tout investissement d'un montant supérieur à 20 millions d'euros qui ne s'inscrit pas dans l'orientation stratégique de la Société doit recueillir au préalable l'agrément du Conseil d'administration.

16.3.3 Comité exécutif

La Direction du Groupe est assurée, sous l'autorité du Président-Directeur Général, par un Comité exécutif de 14 membres, dont le Directeur Général Délégué, quatre Directeurs Généraux adjoints et huit Directeurs Exécutifs en charge des divisions et des fonctions du Groupe. Le Comité exécutif coordonne la mise en œuvre des orientations stratégiques. Il contrôle la réalisation des objectifs en matière opérationnelle, sociale, technique et d'affectation de ressources financières. Il se réunit chaque semaine.

Stéphane Richard a mis en place un ensemble de délégations de pouvoirs et de signature vers chacun des membres du Comité exécutif (voir la section 16.5 *Gestion des risques et contrôle interne*), chacun d'entre eux les ayant déclinées dans son domaine de compétence.

16.3.4 Comités de gouvernance du Groupe

Plusieurs comités spécialisés rapportant au Comité exécutif ont été créés pour appliquer ou contrôler l'application de ses directives à travers le Groupe. Les principaux comités sur lesquels s'appuie la gouvernance du Groupe sont le Comité des investissements du Groupe, le Comité trésorerie financement, le Comité fiscal, le Comité des engagements, le Comité des risques, le Comité emploi et compétences et le Comité de l'information financière. Ils ont également pour objectif de veiller à la maîtrise des risques en matière d'engagements financiers, limitant ainsi l'exposition globale du Groupe.

Le Comité des investissements, placé sous l'autorité du Président-Directeur Général de France Télécom, est présidé par le Directeur Général Délégué. Il est notamment composé du Directeur Général Adjoint en charge du Secrétariat Général, de la Division opérateurs France et des achats du Groupe, du Directeur exécutif en charge des Réseaux et Opérateurs et de la Recherche et Développement, et du Directeur exécutif en charge de la stratégie et du développement du Groupe. Son rôle consiste à formuler une recommandation au Président-Directeur Général de France Télécom, dont il éclaire la prise de décision. Ce comité statue sur les opérations de croissance externe et les cessions d'actifs, sur les principaux contrats d'*outsourcing* et commerciaux et sur les programmes d'investissements supérieurs à 15 millions d'euros. Ce comité se réunit aussi souvent qu'il l'estime utile et en règle générale une fois par semaine, par la saisine de l'un des membres du Comité exécutif.

Le Comité trésorerie financement, présidé par le Directeur Général Délégué, fixe le cadre de gestion de la dette du Groupe, notamment sous ses aspects de risques de liquidité, de taux d'intérêt, de taux de change et de contrepartie sur les opérations financières pour les mois qui suivent. Il examine également la gestion passée (opérations réalisées, résultats financiers). Le Comité trésorerie financement se réunit trimestriellement.

Le Comité fiscal, placé sous l'autorité du Directeur Général Délégué, est présidé par délégation par le Directeur du contrôle de gestion du Groupe. Il a pour mission d'examiner les principaux dossiers fiscaux, aux fins d'en déterminer le cas échéant les conséquences comptables. Le seuil de matérialité des dossiers requérant l'information du Comité fiscal est fixé à 10 millions d'euros. Ce comité se réunit semestriellement. Toutefois, des réunions spécifiques du comité peuvent avoir lieu afin d'apprécier et de valider les options fiscales à prendre sur des sujets d'importance particulière pour le groupe France Télécom-Orange. Le Comité fiscal s'est réuni deux fois au titre de 2012.

Le Comité des engagements, présidé par le Directeur Général Adjoint en charge du Secrétariat Général, de la Division opérateurs France et des achats Groupe, a pour mission d'examiner les principaux litiges et engagements du Groupe afin d'assurer notamment la prise en compte des risques associés sous la forme de provisions comptables. Le comité a également pour mission de valider les informations relatives aux principaux litiges et engagements non comptabilisés en annexe des comptes. Le comité s'est réuni six fois en 2012 dans le cadre des processus de clôture des comptes annuels, semestriels et trimestriels.

Le Comité des risques, placé sous l'autorité du Président-Directeur Général de France Télécom et présidé par le Directeur Général Délégué, examine la gestion des risques et notamment la méthodologie d'identification et la cartographie des risques, ainsi que les plans d'actions visant à en limiter la portée. Dans ce cadre, il valide le programme annuel d'audit interne du Groupe sur la base d'un plan préparé avec les membres du Comité exécutif et leurs équipes avant sa présentation au Comité d'audit du Conseil d'administration. Il suit la mise en œuvre du programme d'audit et des recommandations de l'audit et les plans d'actions correctives. Il est également informé des principaux travaux sur le contrôle interne. En 2012, le comité s'est réuni quatre fois.

Le Comité emploi et compétences, placé sous l'autorité du Président-Directeur Général de France Télécom, est présidé par délégation, par le Directeur Général Adjoint en charge des Ressources humaines. Il est composé des membres du Comité exécutif ou, par délégation, de leurs représentants. Il joue un rôle privilégié dans la mise en œuvre de la politique de l'emploi pour le Groupe. Le Comité emploi et compétences examine les projets de restructuration susceptibles d'avoir un impact significatif sur l'emploi et les prévisions d'emploi des filières, divisions et pays du Groupe. Il examine par ailleurs l'ensemble des projets de recrutements externes en France. Dans ce cadre, il prépare des recommandations qui sont ensuite soumises à l'approbation du Comité exécutif, et, si nécessaire, aux instances de représentation du personnel. Le comité se réunit en règle générale une fois par semaine.

Le Comité de l'information financière *(Disclosure Committee),* placé sous l'autorité du Directeur Général Délégué, est présidé par délégation par le Directeur comptable du Groupe et comprend les Directeurs compétents dans les domaines comptable, juridique, de l'audit interne, du contrôle de gestion, des relations avec les investisseurs et de la communication. Il a pour mission d'assurer l'intégrité, l'exactitude, la conformité aux lois et règlements applicables et aux pratiques reconnues, ainsi que la cohérence et la qualité de l'information financière du groupe France Télécom-Orange. Il exerce cette mission dans le cadre des procédures d'élaboration et de validation de l'information financière, définies pour l'ensemble du Groupe. A ce titre, il examine l'ensemble de l'information financière diffusée par France Télécom S.A., notamment les comptes consolidés, les rapports financiers annuels et semestriels et l'information financière trimestrielle, le document de référence déposé auprès de l'AMF et le Rapport annuel américain *(Form 20-F)* déposé auprès de la SEC, ainsi que les communiqués de presse comportant des éléments financiers. Le comité examine par ailleurs la communication financière diffusée par les principales filiales cotées. Il s'est réuni 18 fois en 2012.

16.4 ETHIQUE ET *COMPLIANCE*

16.4.1 Charte de déontologie

Le Conseil d'administration de France Télécom a adopté dès 2003 la Charte de déontologie du Groupe.

La Charte, disponible sur le site www.orange.com à la rubrique gouvernance/documentation, expose les principes d'action du Groupe à l'égard de ses clients, de ses actionnaires, de ses collaborateurs, de ses fournisseurs et de ses concurrents, ainsi qu'à l'égard de l'ensemble des autres parties prenantes dans les pays où le Groupe est présent. Elle mentionne également un certain nombre de principes de comportement individuel que chaque collaborateur, administrateur et dirigeant se doit de respecter dans son activité professionnelle. En 2012, elle a été complétée avec la formulation de l'engagement du Groupe autour de 4 principes fondamentaux que sont : respect, intégrité, qualité et esprit d'équipe.

Une sensibilisation aux principes d'action et aux principes de comportement individuel est périodiquement relayée par l'ensemble de la ligne managériale auprès des équipes, tant au niveau Groupe que dans les pays, afin de renforcer l'appropriation desdits principes.

Les principes et règles de déontologie boursière font l'objet d'un document spécifique qui fait partie intégrante de la Charte. Ce document est destiné à appeler l'attention des collaborateurs et des administrateurs des sociétés du Groupe sur les principes et règles en vigueur en la matière et la nécessité de s'y conformer scrupuleusement, ainsi que sur certaines mesures préventives (en particulier, l'existence de périodes d'interdiction d'opérer sur les titres du Groupe pour les "initiés permanents").

16.4.2 Comité de déontologie

Le Comité de déontologie du Groupe veille à l'application homogène des principes de la Charte de déontologie et s'assure des pratiques en matière de déontologie au sein du Groupe. Il conseille les entités sur leur mise en oeuvre. Le rôle du comité est précisé dans la Charte.

Il fait, chaque année, un rapport au Président-Directeur Général et au Président du Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise du Conseil d'administration sur l'accomplissement de ses missions.

En 2012, le Comité de déontologie a pris acte du travail important de sensibilisation du personnel à l'éthique et à la déontologie, mis en œuvre autour des thèmes de sensibilisation retenus pour l'année : protection des données clients, respect des règles de concurrence, gestion des conflits d'intérêts et prévention de la corruption.

16.4.3 Réseau de correspondants éthiques

Le réseau de correspondants éthiques des différents pays, entités et fonctions partage les meilleures pratiques en matière de communication et de formation sur le thème de l'éthique des affaires. Les actions de communication permettent ainsi à tous les salariés de savoir comment contacter et obtenir des informations sur la Charte, les principes d'actions et de comportement, et l'accès au *e-learning* et aux autres modules de formation métier. Ces programmes couvrent la totalité des zones géographiques d'implantation du Groupe. Les outils de communication utilisés durant l'année permettent de considérer de nouvelles formes de sensibilisation comme par exemple des démarches de *quizz*.

Les thèmes de développement retenus par le réseau des correspondants éthiques du Groupe conduisent à des déclinaisons appropriées par pays pour tenir compte des aspects réglementaires et culturels.

16.4.4 La fonction de *compliance* (conformité)

Tenant compte des exigences croissantes des lois, règles et normes, et par sa volonté d'affirmer ses valeurs, France Télécom-Orange a souhaité se doter d'une approche de *compliance* intégrée permettant de renforcer sa démarche et de mieux se protéger contre les risques réglementaires, financiers et de réputation.

C'est ainsi qu'un *Group Chief Compliance Officer* (Directeur de la conformité du Groupe) a été nommé en septembre 2012 et placé sous l'autorité directe du Président-Directeur Général afin de mettre en place une organisation qui sera garante du respect des normes de *compliance* et du déploiement des programmes correspondants, en vue d'une action toujours plus socialement responsable de la part du Groupe.

Le *Group Chief Compliance Officer* copréside le Comité de déontologie au titre de ses fonctions en matière de prévention de la corruption.

Cette nomination traduit la volonté du Groupe de renforcer son approche en matière de prévention de la corruption en mettant en place dès 2013 une politique et un programme de prévention.

Un réseau de *Compliance Officers* a par ailleurs été constitué pour coordonner les missions à travers le Groupe.

16.4.5 Politique de prévention de la corruption

France Télécom-Orange a défini une stratégie proactive pour prévenir les risques de corruption et atténuer leurs conséquences éventuelles. Le Président-Directeur Général a annoncé le 21 décembre 2012 le renforcement par le Groupe de son approche en matière de prévention de la corruption avec la publication d'une politique validée par le Comité de déontologie du groupe et d'un programme renforcé de prévention à mettre en œuvre à partir du premier trimestre 2013. Cette politique de prévention de la corruption est disponible sur le site www.orange.com à la rubrique gouvernance/documentation.

16.5 GESTION DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE

Une dynamique d'amélioration continue du contrôle interne et de la gestion des risques est mise en œuvre au sein de France Télécom-Orange.

Le dispositif de gestion des risques et de contrôle interne est constitué d'une organisation, de procédures et de contrôles, mis en œuvre par la Direction générale et l'ensemble du personnel sous la responsabilité du Conseil d'administration, et destinés à donner une assurance raisonnable quant à la réalisation des objectifs opérationnels, la conformité aux lois et réglementations en vigueur et la fiabilité de l'information financière. Il est mis en place dans le respect de la loi américaine *Sarbanes-Oxley*, de la loi de sécurité financière du 17 juillet 2003 et de l'ordonnance du 8 décembre 2008 transposant la 8e Directive européenne.

Conformément aux dispositions de la 8e Directive européenne, le Comité d'audit du Conseil d'administration est notamment chargé d'assurer le suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques (voir la section 16.2.4.2).

Le dispositif de contrôle interne de France Télécom-Orange porte sur les Comités de gouvernance du Groupe (voir la section 16.3.4), les fonctions support en charge de domaines d'environnement de contrôle pour le Groupe, et les fonctions opérationnelles.

Concernant la fiabilité de l'information financière, France Télécom-Orange a une organisation de contrôle interne qui s'appuie sur le référentiel COSO *(Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission),* méthodologie internationalement reconnue. France Télécom-Orange classe les cinq composantes du COSO en deux parties :

- l'environnement de contrôle (politiques et procédures globales) ; et
- le contrôle opérationnel (flux et processus).

16.5.1 Principales fonctions impliquées dans le pilotage du dispositif de contrôle interne

Le dispositif de contrôle interne du Groupe est animé par la Direction de l'audit, contrôle et management des risques Groupe qui réunit l'ensemble des fonctions d'audit et de contrôle et management des risques (Audit interne, Contrôle Général, Fraude et Revenu Assurance, Contrôle interne et Credit Management) au sein d'une Direction unique. Le Directeur de l'audit, contrôle et management des risques Groupe est rattaché hiérarchiquement au Directeur Général Délégué. La Direction du contrôle interne Groupe assure le pilotage du dispositif. La Direction comptable Groupe et la Direction du contrôle de gestion Groupe qui sont également rattachées au Directeur Général Délégué, jouent par ailleurs un rôle déterminant dans ce dispositif.

Audit interne

L'Audit interne du Groupe compte environ 125 auditeurs qualifiés qui travaillent en service partagé pour l'ensemble des entités du Groupe et sont principalement localisés en France, en Pologne, en Espagne et en Afrique.

Les activités communes avec Deutsche Telekom (Everything Everywhere, Buyin) font l'objet d'audits réalisés conjointement par l'Audit interne du Groupe et l'Audit interne de Deutsche Telekom. La co-entreprise Everything Everywhere, issue du regroupement des activités de France Télécom-Orange et de Deutsche Telekom au Royaume-Uni, possède sa propre équipe d'audit interne.

Par l'intermédiaire de ses missions d'audit, l'Audit interne aide le Groupe à maintenir un dispositif de contrôle approprié en évaluant son efficacité et son efficience, et en émettant des recommandations pour son amélioration continue.

Les recommandations résultant des missions d'audit interne (214 missions effectuées en 2012) font l'objet d'un suivi systématique et donnent lieu en particulier à des plans d'actions élaborés et mis en place par les Divisions et filiales du Groupe.

Ces missions comprennent notamment les diligences effectuées à la demande de la Direction du contrôle interne du Groupe dans le cadre de l'évaluation systématique du contrôle interne financier, en particulier les tests d'efficacité opérationnelle du contrôle interne et les audits cycliques du contrôle interne des filiales moins significatives : ces missions ont représenté 40 audits en 2012.

L'Audit interne de France Télécom-Orange fait l'objet depuis juin 2005 d'une certification, pour le périmètre France, selon le référentiel professionnel de l'audit interne (RPAI) par IFACI Certification, renouvelée annuellement depuis. Le certificat IFACI a été étendu en 2006 aux équipes d'audit de Pologne. Il n'inclut pas les équipes d'audit d'Amérique du Nord, Asie, Espagne et Afrique ni les fonctions contrôle général et management des risques.

L'Audit interne intervient également en soutien aux Directions des opérations du Groupe dans leur démarche propre d'identification de leurs risques majeurs.

Contrôle Général

Le Contrôle Général réalise, à la demande de membres du Comité exécutif ou des Comités de direction de chacun des Directeurs exécutifs, des enquêtes sur les cas de fraude suspectés pouvant avoir un impact au niveau du Groupe. Il a réalisé 23 missions en 2012. Les enquêtes de moindre impact sont réalisées au niveau des pays par des enquêteurs le plus souvent dédiés à cette fonction. Le réseau d'enquêteurs comprend quatre pôles territoriaux en France permettant de couvrir l'ensemble du territoire. Des structures d'enquêtes existent également dans les principaux pays et notamment en Pologne et en Espagne.

Fraude et Revenu Assurance

La Direction Fraude et Revenu Assurance Groupe (GFRA) définit la stratégie et la démarche du Groupe en matière de détection et prévention de la fraude et en matière de protection du chiffre d'affaires. Pour soutenir le déploiement de cette stratégie, GFRA travaille étroitement tant avec les équipes centrales que les équipes des entités opérationnelles.

France Télécom-Orange a adopté une approche basée sur l'analyse des risques pour gérer la fraude. La Direction Fraude et Revenu Assurance Groupe effectue une veille permanente sur les risques de fraude existants et les nouveaux risques qui apparaissent ainsi que sur toute nouvelle législation relative à la fraude. Ceci permet ainsi à France Télécom-Orange de prendre en compte les évolutions en matière d'environnement sur les risques de fraude et d'adapter sa stratégie anti-fraude en conséquence. GFRA maintient à jour la cartographie des risques de fraude du Groupe, couvrant tous les risques prévus dans ce domaine (incluant, par exemple, les risques de blanchiment d'argent, la corruption et le financement des terroristes),

France Télécom-Orange dispose de contrôles préventifs pour réduire la probabilité de survenance de fraudes susceptibles de constituer un risque majeur. La prévention ne pouvant être efficace à 100 %, le Groupe a également défini un dispositif de contrôles conçus pour détecter des cas de fraude. Tout cas ou suspicion de fraude identifié à travers ces contrôles fait l'objet d'une enquête et est traité dans le respect des lois et de nos principes éthiques.

France Télécom-Orange considère que pour gérer le risque de fraude et protéger le chiffre d'affaires de manière efficace, le coût de la fraude et la perte de chiffre d'affaires doivent être maîtrisés au niveau des entités et consolidés au niveau Groupe afin de permettre l'analyse et le traitement des incidents majeurs et l'identification des évolutions. Concernant la production de l'information financière du Groupe, l'approche définie par la Direction Fraude et Revenu Assurance Groupe inclut les risques pertinents en la matière tels que les fraudes commises par le management ou la fraude aux états financiers.

Contrôle interne

Le Contrôle Interne Groupe a notamment pour mission d'assurer le pilotage global et de mesurer la qualité du dispositif de contrôle interne financier pour l'ensemble du Groupe. A ce titre, il est chargé de conduire le programme d'amélioration continue des processus de contrôle interne financier.

Le Contrôle Interne Groupe élabore une méthodologie, les outils nécessaires à son application et un programme de travail annuel. Il pilote le déploiement du dispositif du contrôle interne et s'assure de son efficacité auprès de l'ensemble des managers du Groupe, en s'appuyant sur les responsables des Comités de gouvernance, les responsables Groupe des domaines de l'environnement de contrôle et les directions du contrôle interne des entités ; il suit le résultat des travaux menés dans le Groupe afin d'atteindre le niveau de qualité requis.

Dans ce cadre, le Contrôle Interne Groupe doit notamment :

- animer les directions du contrôle interne locales et les responsables Groupe des domaines de l'environnement de contrôle, en leur apportant support et conseil dans la qualité et la maîtrise de leur dispositif ;
- s'assurer de la mise en œuvre et du suivi des plans d'actions présentés au Comité des risques puis, le cas échéant au Comité d'audit du Conseil d'administration ;
- produire les rapports requis par les réglementations en vigueur, destinés aux actionnaires et aux autorités de tutelle des marchés financiers.

Les fonctions de contrôle interne locales ont pour mission d'assister les managers opérationnels de leurs entités afin de les aider à structurer et maintenir un dispositif de contrôle interne efficace, répondant à leur besoin comme à celui du Groupe.

Dans ce cadre, elles déclinent au sein de leur entité les directives données par le Contrôle Interne Groupe, et s'assurent du bon fonctionnement du dispositif à leur niveau. Elles sont en charge de l'application de la méthodologie, de la formation, du soutien aux opérationnels ainsi que du suivi de l'avancement des plans d'actions.

Credit Management

Le Credit Management Groupe a pour mission de minimiser les risques financiers relatifs au crédit accordé à nos clients. Il a pour objectifs de disposer d'une vision consolidée des risques de crédit avec nos clients et partenaires et de mettre en place des outils permettant de gérer ces risques. Pour ce faire, il s'appuie sur les équipes ou correspondants locaux et sur les processus en place dans chacune des entités opérationnelles.

Il déploie la culture du credit management au sein du Groupe et permet le partage et la circulation d'informations.

Comptabilité et contrôle de gestion

La Direction comptable Groupe et la Direction du contrôle de gestion Groupe assument les missions essentielles suivantes :

- produire les comptes consolidés du Groupe et les comptes sociaux de France Télécom S.A., d'Orange France S.A. et de certaines filiales françaises dans des délais répondant aux exigences des marchés financiers et aux obligations légales en garantissant que les comptes donnent une image fidèle de l'entreprise conformément aux principes comptables adoptés par le Groupe ;
- préparer les rapports sur les comptes consolidés et les comptes sociaux et produire la documentation nécessaire à la communication financière des résultats et la synthèse du *reporting* de gestion pour le Comité exécutif ;
- piloter le cycle de *reporting* mensuel et trimestriel permettant au management de mesurer sur une base régulière la performance du Groupe ;
- concevoir et mettre en place les méthodes, procédures et référentiels comptables et de gestion du Groupe ;
- identifier et réaliser les évolutions nécessaires des systèmes d'information comptables et de gestion du Groupe.

16.5.2 Dispositif de contrôle interne

Identification des risques majeurs

Chaque Direction des opérations du Groupe (France, Europe dont Pologne et Espagne, AMEA, Entreprises) identifie, avec une fréquence au moins annuelle, les risques majeurs de son périmètre. Cette identification, complétée par la description des plans d'actions visant à couvrir ces risques, constitue la cartographie des risques de chacune de ces Directions. Elle peut donner lieu si nécessaire à un renforcement du contrôle interne.

L'évolution de la liste de ces risques et le suivi de la mise en œuvre des plans d'actions sont examinés au cours des revues de contrôle interne de chaque Direction, ainsi qu'une fois par an au moins en Comité des risques du Groupe. Cette démarche couvre la revue des risques décrits dans la section 4 *Facteurs de risque.*

Une charte de gestion des risques, signée par l'ensemble des Directeurs exécutifs du Groupe a été diffusée fin 2011 au sein du Groupe. Depuis 2012, la cartographie des risques est complétée par un recensement des incidents graves sur la même période.

Un premier questionnaire d'autoévaluation portant sur les principales dispositions de la Charte a été soumis à un échantillon d'entités.

Détection et traitement de la fraude interne

La détection des cas de fraude est de la responsabilité du management aidé par la Direction Fraude et Revenu Assurance Groupe et les spécialistes locaux de la détection de la fraude dans les entités du Groupe.

Un dispositif d'alerte, prévu au titre de la loi *Sarbanes-Oxley*, est en place et tient compte des recommandations émises par la CNIL. Ce dispositif permet à tout collaborateur de signaler, via une adresse de messagerie dédiée, des faits pouvant constituer des infractions ou fraudes, notamment dans les domaines de la finance, et plus spécifiquement de la comptabilité et de la trésorerie, ou pouvant révéler des cas de corruption. La procédure définie permet d'assurer un traitement confidentiel de ces alertes, indépendamment de la chaîne hiérarchique si nécessaire. Elle garantit la protection des salariés, ainsi que les droits des personnes concernées par de tels signalements.

Lorsque les soupçons de fraude interne sont suffisamment élevés, les enquêtes sont habituellement confiées à des services spécialisés, et en particulier au Contrôle Général. Les services d'enquêtes sont chargés d'établir la matérialité des faits. Dans les cas de fraude interne, la détermination des sanctions est du ressort du management de l'entreprise. Pour tous les cas détectés (fraudes internes ou externes), les suites juridiques, civiles ou pénales, sont envisagées après avis de la Direction juridique de l'entreprise.

Les cas de fraude sont analysés par la Direction Fraude et Revenu Assurance Groupe de manière à faire évoluer les mesures de contrôle et donc de mieux prévenir et détecter des fraudes similaires.

Procédures de contrôle interne financier

Les procédures de contrôle interne financier s'appuient sur un ensemble de procédures spécifiques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière (voir la section 16.5.3) ainsi que sur les procédures de contrôle interne mises en œuvre dans le cadre de la loi *Sarbanes-Oxley* (voir la section 16.5.4).

Revues de contrôle interne

Les Revues de Contrôle Interne (RCI) permettent de vérifier annuellement, pour les principales entités du Groupe, la bonne maîtrise globale de leur dispositif de contrôle interne, et plus particulièrement l'atteinte des objectifs convenus lors de la RCI de l'année précédente. Un dossier synthétique est présenté par le management de l'entité au Directeur exécutif référent en présence de la Direction de l'audit, contrôle et management des risques Groupe. Il s'organise généralement autour du plan suivant :

- rappel des enjeux et des ambitions du dispositif de contrôle interne de l'entité pour l'année N-1, ainsi que de leur traduction en objectifs pour les acteurs du contrôle interne ;
- réalisations constatées au regard des objectifs de l'année N-1, en spécifiant ce qui reste à améliorer et en justifiant ce qui n'a pas été engagé ; et
- ambitions de l'entité pour l'année N en cours et traduction en objectifs pour l'entité et pour les acteurs du contrôle interne concernés.

Par ailleurs, l'entité commente le suivi des événements graves et les leçons qu'elle en tire et le suivi des recommandations majeures.

16.5.3 Procédures spécifiques de contrôle interne relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière

Le contrôle interne de l'information comptable et financière s'organise autour des éléments suivants :

- le Comité de l'information financière (voir la section 16.3.4) ;
- la fonction Comptable et de Contrôle de gestion du Groupe (voir la section 16.5.1) ;
- le *reporting* comptable et de gestion unifié ; et
- le référentiel et les méthodes comptables communs au sein du Groupe.

16.5.3.1 *Reporting* comptable et de gestion unifié

Toutes les entités du Groupe s'inscrivent dans le cycle de gestion et de pilotage du Groupe, qui comporte trois composantes fondamentales :

- le processus prévisionnel (plan, budget et prévisions internes périodiques) ;
- le processus de production des comptes des sociétés et des comptes consolidés du Groupe ; et
- le processus de *reporting* de gestion.

Processus prévisionnel (plan, budget prévisions internes périodiques)

Le processus budgétaire du Groupe insiste sur la nécessité d'une mise à jour régulière des prévisions internes et sur l'engagement du management. Il est décliné pour l'ensemble des pays et divisions, unités d'affaires et filiales du Groupe.

Le budget doit refléter l'ambition du Groupe à chaque niveau de l'organisation. Il se compose d'une ambition annuelle s'appuyant sur la première année du plan pluriannuel et de prévisions mises à jour en mai, incluant l'ambition actualisée du second semestre, et en octobre/novembre pour mieux apprécier le "point d'atterrissage" de l'année en cours.

Le dossier budgétaire est composé :

- des liasses alimentées des données financières (y compris les tableaux de flux de trésorerie), accompagnées des commentaires de synthèse, notamment sur les actions majeures ;
- des investissements détaillés par projet ; et
- d'une analyse des risques et des opportunités.

Dans le cadre du processus budgétaire, des indicateurs de mesure de la performance sont établis par les divisions et font l'objet d'une analyse. Le budget et les prévisions mises à jour sont mensualisés pour servir de référence au *reporting* mensuel du Groupe.

Par ailleurs, le Groupe établit un plan pluriannuel avec les principales entités du Groupe permettant de disposer de trajectoires financières à moyen terme pour le Groupe et ses principales entités.

Processus de production des comptes des sociétés et des comptes consolidés du Groupe

La production des comptes de France Télécom-Orange s'articule autour du respect des principes suivants :

- la réalisation de préclôtures comptables à fin mai et fin novembre ;
- l'anticipation des estimations et du traitement des opérations comptables complexes ; et
- la formalisation des processus et des calendriers de clôture.

A ce titre, documenter les processus conduisant à la production des informations financières jusqu'à la saisie des liasses de consolidation constitue un référent commun à l'ensemble des contributeurs, renforçant ainsi le contrôle interne de la fonction de comptabilité et de contrôle de gestion.

Des notes d'instructions des Directions du Contrôle de Gestion et de la Comptabilité précisant le processus et le calendrier d'arrêté pour chaque clôture sont diffusées au sein du Groupe, puis déclinées au niveau des filiales.

Les liasses de consolidation sont établies mensuellement par les entités du Groupe selon les principes comptables IFRS et saisies dans l'outil de consolidation et de *reporting* Groupe.

Les principes du Groupe, lorsqu'ils sont compatibles avec les règles locales applicables aux comptes sociaux, sont privilégiés afin de limiter les retraitements ultérieurs. Toutefois, en cas d'application dans les comptes sociaux d'une entité de principes non homogènes avec ceux du Groupe et ayant un impact significatif sur l'appréciation des résultats et du patrimoine, des retraitements d'homogénéisation sont pratiqués par l'entité.

L'identification, la mesure périodique et le rapprochement des différences de méthodes comptables entre comptes sociaux et comptes aux normes Groupe sont sous la responsabilité de chaque entité et communiqués aux équipes en charge du pilotage financier du Groupe.

L'identification et l'évaluation des engagements hors bilan du Groupe font l'objet d'un *reporting* spécifique effectué à chaque clôture annuelle et semestrielle.

Processus de *reporting* de gestion

Le processus de *reporting* est une composante majeure du dispositif de contrôle et d'information financière. Il constitue l'outil privilégié de suivi, de contrôle et de pilotage de la Direction générale du Groupe. Le rapprochement des informations comptables et des données prévisionnelles, associé à l'analyse mensuelle à chaque niveau de l'organisation du Groupe, contribue à la qualité et à la fiabilité des informations produites. Ce principe de fonctionnement, établi entre les fonctions contrôle de gestion et comptabilité, se décline à l'ensemble des entités du Groupe et à chaque niveau de l'organisation (unité d'affaires, division et Groupe).

La définition des contenus et supports du *reporting* Groupe qui permettent de suivre la réalisation des objectifs du Groupe, est établie sur une base régulière et homogène. Les données financières du *reporting* sont principalement issues de l'outil de consolidation et de *reporting* Groupe et les formats du *reporting* sont standardisés. Les *reportings* sont validés par les Directeurs du contrôle de gestion des pays.

Ce *reporting* permet le suivi des indicateurs de gestion et de performance du Groupe et s'articule autour :

- d'un tableau de bord mensuel qui a pour vocation de fournir au Président-Directeur Général et au Comité exécutif les indicateurs opérationnels clés pour le Groupe et les faits et alertes majeurs du mois ;
- des *reportings* mensuels détaillés par segment de publication, ligne de business et pays ; ils incluent des indicateurs financiers et opérationnels.

Des revues d'affaires au niveau du Comité exécutif sont organisées par pays sous l'autorité du Directeur Général Délégué. Elles ont pour objectif le pilotage de l'activité et la revue de la prévision actualisée de fin d'année. Elles réunissent chaque mois la Direction financière Groupe avec le Directeur et la fonction finance du pays. Le Président-Directeur Général participe aux revues trimestrielles. Ces revues s'appuient sur un *reporting* formalisé. La collecte des informations pour ces *reportings* est organisée par chaque pays selon les instructions de *reporting* du Groupe.

16.5.3.2 Référentiel et méthodes comptables communs au sein du Groupe

Pour le processus d'élaboration des comptes consolidés prévisionnels et réalisés, le Groupe a retenu le principe d'unification, ce qui induit :

- l'homogénéité du référentiel, des méthodes comptables et des règles de consolidation ;
- la normalisation des formats de restitution ; et
- l'utilisation d'un outil informatique de consolidation et de *reporting* commun au Groupe.

Le Groupe dispose d'un référentiel unique qui normalise l'ensemble des rubriques des *reportings* consolidés, y compris pour les engagements non comptabilisés. Ce référentiel est placé sous la responsabilité de la Direction comptable Groupe. Toutes les entités consolidées du Groupe ont adopté ce référentiel.

Au sein de la Direction comptable Groupe, la Direction des normes a pour mission de définir et de diffuser les politiques comptables du Groupe dans le cadre du référentiel IFRS. Elle assure également une veille normative et formalise de manière systématique et structurée les principes comptables Groupe IFRS au travers du manuel comptable Groupe, des instructions de clôture et de réunions d'information.

Ce dispositif est complété par la mise en place de correspondants normatifs dans les pays et divisions. Ce réseau permet d'identifier localement les problématiques comptables, de diffuser les politiques comptables du Groupe dans les divisions, pays et entités, et services comptables, et de prendre en compte les besoins de formation des personnes en charge de la bonne application des politiques comptables du Groupe.

16.5.3.3 Certification qualité ISO 9001 de la fonction comptable

Dans le domaine du management Qualité, France Télécom-Orange S.A. a obtenu depuis 2001 la certification ISO 9001 v2000 délivrée par l'AFAQ/Afnor pour les services comptables en France. Depuis 2007 ce sont l'ensemble des départements de la Direction comptable du Groupe basés en France qui sont certifiés ISO 9001 v2000. Il a été décidé de reconduire, à compter de 2010, la démarche ISO 9001 v2008 décernée par l'Afnor pour un nouveau cycle triennal de certification.

L'approche permet, pour chacun des processus comptables, de rechercher l'amélioration, la simplification et d'adopter les meilleures pratiques, afin de produire les comptes dans les délais et avec un niveau de qualité satisfaisant aux exigences réglementaires.

Le management de la fonction comptable décline annuellement les objectifs de la démarche qualité, à savoir : améliorer la performance et les prestations fournies, consolider la confiance des partenaires et accroître le professionnalisme des acteurs.

16.5.4 Synthèse des travaux sur le contrôle interne mis en œuvre dans le cadre de la section 404 de la loi *Sarbanes-Oxley*

France Télécom-Orange est assujettie, en raison de sa cotation sur le New York *Stock Exchange*, aux dispositions de la loi américaine *Sarbanes-Oxley.* Conformément aux dispositions de l'article 404 de la loi, le Président-Directeur Général et le Directeur Général Délégué doivent établir un rapport dans lequel ils se prononcent sur l'efficacité du contrôle interne lié à la production des états financiers du Groupe établis en normes IFRS, présentés dans le Rapport annuel *(Form 20-F)* déposé auprès de la Securities and Exchange Commission (SEC) aux Etats-Unis. Les Commissaires aux comptes procèdent à leur propre évaluation du contrôle interne. Les rapports du management et des Commissaires aux comptes figurent chaque année dans le *Form 20-F.*

Pour mieux répondre principalement à l'article 404 de la loi, France Télécom-Orange met en œuvre, sous la conduite du Contrôle Interne du Groupe, un programme permanent de renforcement de la culture de contrôle interne dans l'ensemble du Groupe.

En s'appuyant sur les principes diffusés par la SEC, France Télécom-Orange a ciblé son dispositif de contrôle interne financier sur les zones de risques importants, ce qui a permis de le rendre à la fois plus pertinent et plus efficace et de limiter les travaux d'évaluation aux contrôles couvrant ces zones de risques.

Le programme de travail annuel, qui couvre l'environnement de contrôle et le contrôle opérationnel, est constitué des principales actions suivantes :

- le *prescoping* : identification des Comités de gouvernance Groupe, ainsi que des domaines pertinents de l'environnement de contrôle et regroupement des entités consolidées en classes homogènes en fonction des travaux à effectuer :
  - entités les plus importantes : évaluation de l'environnement de contrôle et du contrôle opérationnel,
  - entités d'importance moyenne : évaluation de l'environnement de contrôle et des opérations de centralisation des données financières et de production des comptes,
  - entités de faible importance : revue d'autoévaluation ;
- le *scoping* : identification par entité des domaines d'environnement de contrôle et des flux et applications informatiques soutenant ces flux ;
- la conception du dispositif, à partir d'une analyse des risques par domaine d'environnement de contrôle et domaine de responsabilité opérationnel, identification et documentation de la couverture de ces risques ;
- la documentation de la séparation des tâches et de la gestion des accès aux applications, ainsi que celle des contrôles généraux informatiques ;

- l'évaluation de l'efficacité du dispositif de contrôle interne mis en œuvre ;
- l'évaluation de l'impact des lacunes de contrôle interne afin de s'assurer que celles-ci ne présentent pas un caractère majeur ;
- la conduite de plans d'actions sur les lacunes constatées.

Dans le cadre de l'environnement de contrôle, la gouvernance du Groupe fait l'objet d'une évaluation portant sur les principaux Comités de gouvernance du Groupe, ainsi que sur les domaines suivants :

- éthique et déontologie ;
- contrôle de gestion, comptabilité et plan ;
- délégations de pouvoirs et de signatures ;
- politiques de ressources humaines ;
- système d'information ;
- réseaux ;
- sécurité de l'information ;
- prévention et détection de la fraude ;
- traitement de la fraude ;
- processus de lancement des offres *(Time To Market)* ;
- politique d'achats *(Sourcing).*

Dans le cadre de l'environnement de contrôle, chaque domaine est piloté par une entité fonctionnelle, responsable des politiques Groupe du domaine. Dans le cadre du contrôle opérationnel, les entités procèdent à une analyse de risque sur les flux couvrant les principales données financières du Groupe. L'ensemble de ces travaux est planifié sur l'exercice.

Les informations relatives au contrôle interne financier de France Télécom-Orange sont documentées dans un système d'information dédié.

Une lettre d'information et un point de communication mensuels permettent de communiquer en interne sur les thèmes d'actualité concernant le contrôle interne. Les principales informations sur le programme de travail sont en outre publiées sur un portail dédié sur le site intranet de France Télécom-Orange.

Evaluation des travaux de l'année 2012

Le dispositif de contrôle interne financier fait l'objet d'une évaluation menée essentiellement par les fonctions de contrôle interne du Groupe. Chaque lacune fait l'objet d'une analyse d'impact et d'un plan d'action correctif. Les Commissaires aux comptes réalisent par ailleurs une évaluation indépendante du dispositif de contrôle interne financier.

L'évaluation menée pour l'exercice 2012 n'a pas révélé de faiblesse majeure. Le Président-Directeur Général et le Directeur Général Délégué ont donc conclu à l'efficacité opérationnelle du dispositif de contrôle interne lié à la production des états financiers.

16.6 RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Rapport établi en application de l'article L.225-235 du Code de commerce sur le Rapport du Président du Conseil d'administration de la société France Télécom

Exercice clos le 31 décembre 2012

Aux Actionnaires,

En notre qualité de Commissaires aux comptes de la société France Télécom et en application des dispositions de l'article L.225-235 du Code de commerce, nous vous présentons notre rapport sur le rapport établi par le Président de votre société conformément aux dispositions de l'article L.225-37 du Code de commerce au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2012.

Il appartient au Président d'établir et de soumettre à l'approbation du Conseil d'administration un rapport rendant compte des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place au sein de la Société et donnant les autres informations requises par l'article L.225-37 du Code de commerce, relatives notamment au dispositif en matière de gouvernement d'entreprise.

Il nous appartient :

- de vous communiquer les observations qu'appellent de notre part les informations contenues dans le rapport du Président, concernant les procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière ; et
- d'attester que ce rapport comporte les autres informations requises par l'article L.225-37 du Code de commerce, étant précisé qu'il ne nous appartient pas de vérifier la sincérité de ces autres informations.

Nous avons effectué nos travaux conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France.

Informations concernant les procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière

Les normes d'exercice professionnel requièrent la mise en œuvre de diligences destinées à apprécier la sincérité des informations concernant les procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière contenues dans le rapport du Président. Ces diligences consistent notamment à :

- prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière sous-tendant les informations présentées dans le rapport du Président ainsi que de la documentation existante ;
- prendre connaissance des travaux ayant permis d'élaborer ces informations et de la documentation existante ;
- prendre connaissance du processus d'évaluation mis en place et apprécier la qualité et le caractère suffisant de sa documentation, pour ce qui concerne les informations portant sur l'évaluation des procédures de contrôle interne et de gestion des risques ;
- déterminer si les déficiences majeures du contrôle interne relatif à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière que nous aurions relevées dans le cadre de notre mission font l'objet d'une information appropriée dans le rapport du Président.

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur les informations concernant les procédures de contrôle interne et de gestion des risques de la Société relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière contenues dans le rapport du Président du Conseil d'administration, établi en application des dispositions de l'article L.225-37 du Code de commerce.

Autres informations

Nous attestons que le rapport du Président du Conseil d'administration comporte les autres informations requises à l'article L.225-37 du Code de commerce.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 21 mars 2013

Les Commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIES	ERNST & YOUNG AUDIT
Frédéric Moulin	Vincent de La Bachelerie

17 conséquences sociales et environnementales des activités du Groupe et engagements sociétaux en faveur du développement durable

UN GROUPE RESPONSABLE 296

Une vision stratégique claire 296
Une approche structurée 297
Des principes clairement affichés 297
Le dialogue avec les parties prenantes, au cœur de la démarche RSE du Groupe 297

17.1 INFORMATIONS SOCIALES 298

17.1.1 Emploi 298
17.1.2 Rémunérations 303
17.1.3 Organisation du travail 305
17.1.4 Dialogue social 306
17.1.5 Santé et sécurité 307
17.1.6 Formation 309
17.1.7 Promotion de la diversité et de l'égalité des chances 310
17.1.8 Respect des conventions fondamentales de l'OIT 311

17.2 INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES 312

17.2.1 Une démarche structurée 312
17.2.2 Lutte contre le changement climatique 314
17.2.3 Gestion des déchets 316
17.2.4 Biodiversité 317
17.2.5 Chiffres clés sur les impacts liés à nos activités 318

17.3 ENGAGEMENTS SOCIETAUX 319

17.3.1 Sous-traitance et fournisseurs 319
17.3.2 Contribution au développement local par l'inclusion numérique 319
17.3.3 Le mécénat et la Fondation Orange 320
17.3.4 Protection de la santé et de la sécurité des clients 321

17.4 ATTESTATION DE PRESENCE ET RAPPORT D'ASSURANCE DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES PORTANT SUR UNE SELECTION D'INFORMATIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES 323

Ce chapitre contient l'ensemble des informations à caractère social, environnemental et sociétal devant figurer dans le rapport du Conseil d'administration à l'Assemblée Générale en application de la loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010 dite Grenelle 2 (modifiée par la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allégement des démarches administratives) et du décret d'application du 24 avril 2012.

Des informations plus détaillées sur les engagements, les impacts et les performances sociales, sociétales et environnementales seront disponibles dans le rapport 2012 détaillé sur la responsabilité sociale d'entreprise. L'ensemble des indicateurs quantitatifs y sont également présentés.

UN GROUPE RESPONSABLE

Depuis plus de quinze ans, le groupe France Télécom-Orange, s'est résolument engagé dans une démarche de croissance responsable. Le Groupe s'est construit sur un socle de valeurs fondatrices qui guident les principes d'action de l'entreprise vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes, et se traduisent par un engagement de longue date en faveur du développement durable. France Télécom-Orange a ainsi été l'une des premières entreprises à adhérer au Pacte mondial des Nations Unies, dès l'an 2000.

En 2010, la consécration du rôle stratégique de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) s'est traduite dans l'élaboration du nouveau projet d'Entreprise, intitulé "Conquêtes 2015".

Une vision stratégique claire

Au-delà de la dimension éthique, l'enjeu de la démarche RSE est de parvenir à une croissance équilibrée, créatrice de valeur simultanément pour toutes les parties prenantes (actionnaires, clients, salariés, société civile, administrations…).

Cette démarche permet de mieux maîtriser les risques inhérents à l'activité et de stimuler l'innovation pour saisir les opportunités de croissance et de différenciation liées aux nouvelles attentes de la société.

Elle contribue à optimiser les processus et les modes d'organisation internes pour limiter l'empreinte environnementale des activités, réduire les coûts via des organisations plus efficaces et productives et améliorer ainsi la performance globale du Groupe.

Elle vient également nourrir les valeurs. Elle renforce l'adhésion et la mobilisation des collaborateurs et contribue à attirer et à fidéliser les talents d'aujourd'hui et de demain.

La démarche RSE de France Télécom-Orange prend forme à travers quatre engagements fondamentaux. Pour la période 2010-2012, huit priorités stratégiques ont été définies. Chacune de ces priorités se décline en objectifs précis assortis d'indicateurs clefs de performance.

4 engagements	8 priorités
Reconnaître et accompagner nos collaborateurs	■ Placer l'humain au cœur de l'entreprise grâce à un nouveau Contrat social pour accompagner les collaborateurs dans leur développement et répondre aux enjeux de société, notamment en matière d'égalité des chances.
Assurer transparence, qualité et sécurité à nos clients	■ Etre leader en matière de qualité de service sur tous nos marchés ; ■ Promouvoir et veiller à un usage sûr et responsable de nos produits et services, notamment en matière de protection des enfants, de respect de la vie privée et de sécurité des données.
Rendre accessibles au plus grand nombre les bénéfices du monde numérique	■ Renforcer l'inclusion numérique en développant des offres et services pour le plus grand nombre, et en réduisant les fractures numériques sous toutes leurs formes ; ■ Promouvoir le développement économique et social des pays dans lesquels le Groupe est implanté, en s'appuyant sur ses services.
Innover au service d'une nouvelle écocitoyenneté	■ Mettre sur le marché des produits et services éco-conçus et contribuer à réduire l'empreinte environnementale de nos clients, grâce à nos offres ; ■ Prendre une position significative dans la collecte et le recyclage des terminaux mobiles ; ■ Maîtriser notre consommation d'énergie, pour faire baisser de 20 % nos émissions de CO_2 d'ici 2020.

Une approche structurée

France Télécom-Orange tient compte **des principes d'inclusion, de matérialité et de réactivité** définis par la **norme AA1000 APS** (2008), référentiel international en matière de responsabilité sociale des entreprises, axé sur la prise en compte des attentes des parties prenantes. Le Groupe tient également compte des principes définis par la nouvelle **norme ISO 26000** sur la Responsabilité Sociétale des Organisations.

La démarche RSE du Groupe est pilotée par une **organisation dédiée** : la Direction RSE. Rattachée à la Direction Qualité et RSE, elle rend compte au Comité exécutif et son Directeur est membre de l'équipe dirigeante.

La stratégie RSE et la feuille de route pour l'année à venir sont entérinées par le Comité de gouvernance et de responsabilité sociale d'entreprise du Conseil d'administration.

Afin de piloter au mieux les actions conduites dans chaque entité, des **sponsors RSE** rattachés au plus haut niveau hiérarchique ont été nommés dans chaque fonction Groupe et entité opérant sur l'ensemble des marchés adressés par le Groupe. Réunis deux fois par an au sein du Comité de sponsors RSE, ils veillent à la mise en œuvre des orientations stratégiques décidées par le Comité exécutif du Groupe. Un **réseau de managers RSE** contribue au déploiement opérationnel de la démarche. Ils se réunissent tous les deux mois.

Pour s'assurer de la fiabilité des indicateurs et contrôler la bonne application des engagements du Groupe dans les entités, France Télécom-Orange fait réaliser depuis plusieurs années un audit externe de sa démarche RSE par l'un de ses Commissaires aux comptes.

Des principes clairement affichés

Prévention de la corruption

Adoptée en 2003, la Charte de déontologie du Groupe expose les principes d'action du Groupe. France Télécom-Orange a par ailleurs renforcé son approche en matière de prévention de la corruption avec un programme de prévention à mettre en œuvre à partir du premier trimestre 2013. Pour en savoir plus, voir la section 16.4 *Ethique et conformité.*

Respect des droits de l'homme

France Télécom-Orange a été l'une des premières entreprises à signer le Pacte Mondial des Nations Unies en 2000, affirmant ainsi son engagement à respecter et promouvoir les droits humains fondamentaux dans ses activités et dans sa sphère d'influence. Le respect des principes fondamentaux énoncés par la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et l'Organisation Internationale du Travail figure explicitement dans la Charte de déontologie du Groupe. En 2006, France Télécom-Orange a donné à son engagement une nouvelle ampleur en signant avec l'Alliance Syndicale mondiale UNI un accord mondial sur les droits sociaux fondamentaux au sein du Groupe. Par cet accord, France Télécom-Orange réaffirme avec force sa volonté de respecter les droits humains fondamentaux, à la fois sur le plan interne et dans ses relations avec ses fournisseurs et sous-traitants.

La mise en œuvre de ces engagements est un processus complexe, déployé progressivement dans les différents pays selon le contexte local et dans le respect de la souveraineté nationale.

En 2011, le Groupe a formalisé une doctrine interne rappelant explicitement les engagements pris en matière de respect des droits de l'homme et déclinant les principes à respecter dans trois domaines complémentaires : les ressources humaines, les achats responsables et les affaires plus sectorielles.

France Télécom-Orange participe également au sein d'une union d'opérateurs et de constructeurs du secteur des télécommunications à la mise en place d'un dialogue commun avec les parties prenantes dans le domaine des droits de l'homme. Ce groupe nommé "*Industry Dialogue*" s'attache plus particulièrement aux aspects "sectoriels" des droits humains : la liberté d'expression au travers des moyens de télécommunications (téléphonie fixe, mobile, internet, réseaux). Il se fonde notamment sur le cadre international de l'ONU : "*Protect, Respect & Remedy*". En 2012, les entreprises participantes ont développé des principes d'action communs afin d'établir un cadre de référence partagé.

Le dialogue avec les parties prenantes, au cœur de la démarche RSE du Groupe

L'écoute et l'intégration des attentes des parties prenantes constituent le fondement de la politique RSE de France Télécom-Orange, en accord avec les principes d'inclusion, de matérialité, et de réactivité de la norme AA1000 et les lignes directrices sur la responsabilité sociétale définies par la norme ISO 26000.

Pour France Télécom-Orange, un dialogue structuré et régulier avec les acteurs concernés par le fonctionnement de l'entreprise – employés, clients, fournisseurs, actionnaires, autorités publiques, société civile… – répond à trois objectifs :

- assurer la **cohérence des projets RSE** du Groupe avec les priorités des parties prenantes ;
- cartographier les **risques et les opportunités liés aux enjeux sociétaux** et aux besoins des pays dans lesquels France Télécom-Orange exerce ses activités ;
- identifier des **opportunités d'innovation** ouvrant de nouvelles perspectives de croissance pour France Télécom-Orange tout en soutenant le développement économique et social des pays.

Pour les parties prenantes, ce dialogue est l'occasion de faire valoir leurs attentes les plus fortes et d'inscrire ces échanges dans le long terme.

Les trois grands pays (France, Espagne et Pologne) ont construit leur propre dispositif de dialogue avec les parties prenantes, en cohérence avec les priorités de la politique RSE du Groupe.

Depuis 2009, la direction RSE de France Télécom-Orange a mis au point un outil méthodologique destiné à aider les pays ne disposant pas encore de processus structuré de dialogue avec les parties prenantes : le ***CSR Dialogue Toolkit.*** En 2012, cet outil a été déployé dans 4 nouveaux pays : République Dominicaine, Ouganda, Roumanie, Belgique. Au total, 18 filiales du Groupe (dont 9 en Afrique et au Moyen Orient) ont ainsi déployé l'approche développée par le Groupe, avec un retour très positif.

17.1 INFORMATIONS SOCIALES

17.1.1 Emploi

Evolution générale des effectifs du Groupe

L'année 2012 constitue un point d'étape important dans la dynamique engagée par le Groupe dans le cadre du projet d'entreprise à cinq ans, "Conquêtes 2015".

En France, l'année 2012 a été marquée par la poursuite de l'ancrage du Contrat social dans le quotidien des salariés. L'évaluation de la mise en œuvre des accords, cœur du Contrat social, a permis de mettre en évidence la diffusion, l'appropriation et la mise en œuvre d'actions adaptées aux contextes locaux. Les résultats du baromètre social attestent de ces progrès. En fin d'année 2012, 90 % des salariés interrogés pensent que la qualité de vie au travail est identique ou meilleure à celle d'autres entreprises et le pourcentage de salariés qui pensent qu'elle est plus mauvaise a été divisé par plus de 5 depuis octobre 2010. Par ailleurs et conformément aux engagements pris par le Groupe environ 10 000 recrutements externes en CDI ont été réalisés en France sur les 3 années 2010, 2011 et 2012. Les efforts en faveur de l'accompagnement et l'insertion professionnelle des jeunes ont été poursuivis et les engagements en faveur des seniors renforcés.

En Pologne, les effectifs de TP Group ont poursuivi leur décroissance en 2012 (- 1 201 CDI en données historiques et - 1 152 CDI en données pro forma, soit - 5,1 %). La cession de la filiale PayTel (49 CDI) a été réalisée en janvier 2012. Un nouvel accord a été signé début 2012 avec les partenaires sociaux. Il associe à la fois un nouveau plan de départs volontaires et un programme de recrutements externes pour la période 2012/2013. En 2012 les départs définitifs de CDI s'élèvent à 2 321 dont 1 150 au titre du plan. Ils sont compensés en partie par 1 161 recrutements externes.

En Espagne, le développement de l'activité conduit à internaliser les activités de service client au sein de la nouvelle filiale Orange Servicios de Telemarketing (+ 665 CDI et 67 CDD) ce qui explique la progression des effectifs dans ce pays (3 187 salariés fin 2011 et 3 962 fin 2012).

Equant a poursuivi sa stratégie de croissance et de développement de ses activités dans les pays émergents, notamment en Inde sur les activités de Global Services et en Egypte, Maurice et Russie sur celles de Sales & Marketing. La politique de l'emploi d'Equant a cherché à renforcer le contrôle des recrutements externes en CDI pour mieux les cibler aux besoins de l'activité et faire face à un turn-over plus ou moins élevé selon les pays. Au global, les effectifs permanents d'Equant diminuent de - 102 CDI soit - 0,9 %.

Sur l'ensemble de la zone AMEA (Afrique, Moyen-Orient et Asie), les effectifs permanents affichent une légère progression globale de + 100 CDI, soit + 0,5 % en données pro forma :

- sur cette zone, l'année 2012 a été marquée par l'intégration d'Orange Congo (624 CDI) au mois de janvier ;
- au-delà des effets d'un contexte économique général difficile, certains pays de la zone (en particulier l'Egypte et le Mali) ont été marqués en plus par des tensions politiques qui ont eu un impact direct sur l'évolution de l'activité ;
- en Egypte, il convient aussi de signaler une accélération du turn-over en 2012 : 546 recrutements en 2012 *versus* 368 en 2011 et 550 départs de CDI en 2012 *versus* 319 départs de CDI en 2011.

Sur la zone Europe, le volume global des effectifs permanents progresse de + 228 CDI à iso périmètre, soit + 2,7 % en 2012 :

- il convient de souligner l'effet de périmètre important sur cette zone lié à la cession d'Orange Suisse (- 1 196 CDI).
- en Roumanie, le développement de l'activité reste toujours difficile dans un contexte économique marqué par la crise. Les effectifs CDI progressent en 2012 essentiellement du fait d'internalisation d'activités au bénéfice d'autres entités du Groupe.
- la croissance des effectifs se poursuit dans d'autres pays de la zone comme en Moldavie, en Arménie ou en République Dominicaine. En Belgique, les effectifs restent stables après la progression de l'année 2011 où l'acquisition d'un réseau de nouvelles boutiques avait conduit à un programme de recrutements externes dans le domaine de la vente.

Nombre d'employés - effectif actif fin de période	2012	2011	2011 (proforma)	2010
France Télécom S.A.	95 647	95 642	95 642	94 259
Filiales France	9 392	9 608	9 541	7 828
Total France (1)	**105 039**	**105 250**	**105 183**	**102 087**
Filiales internationales (2)	65 492	66 699	66 021	66 607
TOTAL GROUPE	▪▪ **170 531**	**171 949**	**171 204**	**168 694**

(1) périmètre de consolidation financière : exclut les sociétés ayant des effectifs en France mais dont le chiffre d'affaires est consolidé sur le périmètre "international".
(2) périmètre de consolidation financière : inclut les sociétés ayant des effectifs en France mais dont le chiffre d'affaires est consolidé sur le périmètre "international".
▪▪ Elément revu par Deloitte : **assurance raisonnable.**

17

Effectif par type de contrat	2012	2011	2011 (proforma)	2010
Contrat à durée indéterminée (CDI)	166 944	167 704	167 016	164 693
Contrat à durée déterminée (CDD)	3 587	4 245	4 188	4 001
TOTAL GROUPE	▪▪ **170 531**	**171 949**	**171 204**	**168 694**

▪▪ Elément revu par Deloitte : **assurance raisonnable.**

Effectif par métier	2012	2011	2010
Commercial & relation client	49,1 %	48,8 %	49,4 %
Innovation & prospective	2,4 %	2,4 %	2,5 %
Management & supports	13,0 %	12,9 %	13,1 %
Contenu & production multimédia	0,6 %	0,6 %	0,6 %
Informatique & systèmes d'information	8,8 %	8,4 %	8,2 %
Technique & réseaux	24,7 %	24,3 %	25,2 %
Autres	1,4 %	2,6 %	1,0 %
TOTAL GROUPE (1)	**100,0 %**	**100,0 %**	**100,0 %**

Effectif par genre	2012	2011	2010
Femmes	▪▪ 36,5 %	36,4 %	36,3 %
Hommes	63,5 %	63,6 %	63,7 %
TOTAL GROUPE (1)	**100 %**	**100 %**	**100 %**

▪▪ Elément revu par Deloitte : **assurance raisonnable.**

Effectif par âge	2012	2011	2010
Inférieur à 30 ans	12,9 %	14,0 %	13,7 %
Compris entre 30 et 50 ans	52,1 %	53,0 %	54,5 %
Supérieur à 50 ans	35,0 %	33,0 %	31,8 %
TOTAL GROUPE (1)	**100 %**	**100 %**	**100 %**

Effectif par zone	2012	2011	2010
France	62,0 %	61,6 %	60,9 %
Espagne	2,3 %	1,9 %	1,9 %
Pologne	13,0 %	13,7 %	14,9 %
Afrique Moyen Orient Asie	9,3 %	8,8 %	8,5 %
Europe	5,2 %	5,8 %	5,7 %
Orange Business Services	7,1 %	7,1 %	7,1 %
Reste du monde	1,1 %	1,1 %	1,0 %
TOTAL GROUPE (1)	**100,0 %**	**100,0 %**	**100,0 %**

(1) Le périmètre Groupe correspond à l'ensemble des sociétés consolidées dans les comptes du Groupe.

Entre 2011 et 2012, la diminution du nombre d'employés du Groupe (- 1 418 effectifs actifs fin de période) en vision historique porte principalement (à 85 %) sur le périmètre international. Le constat est similaire en vision pro forma, l'évolution à la baisse (de - 673 effectifs actifs) concernant à près de 79 % le périmètre international. Selon les zones géographiques, les évolutions du contexte économique et celles du marché du secteur des télécommunications conduisent à adapter les ressources du Groupe dans les différents pays. Cela se traduit notamment par la mise en œuvre d'un nouveau plan de départs volontaires en Pologne, dans le cadre de l'accord négocié avec les représentants du personnel. Les effets de périmètre (entrées d'Orange Congo : + 624 CDI et d'Orange Espana Servicios de Télémarketing : + 665 CDI, sorties d'Orange Suisse : - 1 196 CDI et Pay Tel : - 49 CDI) se compensent en partie.

En France, les cessions d'Innovacom Gestion (- 13 CDI) et de la Compagnie Générale d'Imagerie Numérique (- 53 CDI) ont une incidence sur l'évolution constatée à iso périmètre. La poursuite du programme de recrutements externes a également permis de limiter l'impact des départs, lesquels diminuent globalement par rapport à l'année 2011 (environ 1 900 départs de CDI sur le périmètre France en 2012 soit - 200 *versus* 2011). Les effectifs du Groupe France restent quasi stables en pro forma (- 0,1 %).

L'évolution à la baisse du recours aux contrats à durée déterminée (- 658 CDD soit 16 %) se répartit équitablement entre la France et les autres pays, avec une évolution plus marquée en Pologne et sur les zones Europe et AMEA.

La dynamique des métiers du Groupe

Le Groupe dispose d'une vision prospective des besoins en termes d'emploi, et des évolutions métiers et compétences pour l'ensemble de ses domaines d'activité. Cette démarche s'appuie sur un référentiel des métiers commun à toutes les sociétés du Groupe.

Les 20 "filières métiers" qui représentent l'ensemble des activités du Groupe (vente, relation client, *professional services*, marketing, technique informatique, technique réseaux, contenus et multimédia, recherche et développement, fonctions support…) ont proposé une vision tri-annuelle renouvelée de ces besoins à la fois au niveau du Groupe et pour les principaux pays : France, Pologne, Espagne, reste de l'Europe et AMEA.

En France cette approche a permis de mettre en œuvre :

- une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) dans les organisations ;
- une politique de recrutement ciblée sur les besoins métiers des filières ;
- une offre de formation (cursus, parcours de professionnalisation) en lien direct avec les évolutions des métiers et les nouveaux besoins de compétences ;
- une déclinaison de la GPEC au niveau des territoires.

La vision sur les tendances d'évolution qualitative et quantitative des familles de métiers est accessible à l'ensemble des salariés France via le site intranet RH "métiers et itinéraires". Pour chaque métier, une information complète est également mise à disposition : missions et activités, compétences requises, passerelles vers des métiers proches, et offre de formation.

Le Système d'Information à disposition des salariés et de la ligne managériale en France comprend trois modules : entretien individuel, formation et mobilité interne. Ces solutions sont déployées progressivement à l'international. Le référentiel des métiers et des compétences Groupe intégré au module entretien individuel permet d'évaluer les compétences de chacun des salariés sur des bases communes en particulier en France, Roumanie, Moldavie, République Dominicaine, au Cameroun et sur le périmètre d'Orange Business Services.

Les entrées et les départs

Nombre de recrutements externes en CDI	2012	2011	2010
France Télécom S.A.	1 485	2 901	3 197
Filiales France	627	778	659
Total France (1)	▪▪ **2 112**	**3 679**	**3 856**
Filiales internationales (2)	▪ 6 091	6 445	6 297
TOTAL GROUPE	**8 203**	**10 124**	**10 153**

(1) périmètre de consolidation financière : exclut les sociétés ayant des effectifs en France mais dont le chiffre d'affaires est consolidé sur le périmètre "international".
(2) périmètre de consolidation financière : inclut les sociétés ayant des effectifs en France mais dont le chiffre d'affaires est consolidé sur le périmètre "international".
▪▪ Elément revu par Deloitte : **assurance raisonnable.**
▪ Elément revu par Deloitte : **assurance modérée.**

Sur le Groupe France (périmètre consolidation financière), les 2 112 recrutements externes effectués en 2012 sont en diminution par rapport aux deux exercices précédents. Ils contribuent à la réalisation de l'engagement de 10 000 recrutements externes de CDI en France pour la période 2010 – 2012. En effet, au cours des trois dernières années, 9 970 recrutements externes ont été réalisés dans les différentes sociétés du Groupe présentes géographiquement en France (y compris celles dont le chiffre d'affaires est consolidé sur le périmètre "international"). Ces entrées concernent essentiellement les secteurs des réseaux (intervention client et réseaux), de la vente (vente directe) et de la relation client (conseil client en centre d'appels), des services aux entreprises, de l'innovation, du développement des systèmes d'information et du multimédia.

A l'international, la légère diminution des recrutements externes est principalement portée par la Pologne (1 161 en 2012 soit - 337 par rapport à 2011) et Equant (1 283 en 2012 soit - 259 *versus* 2011). Cette évolution est partiellement compensée par

la hausse des recrutements sur la zone AMEA (1 343 en 2012 soit + 161 *versus* 2011), notamment en Egypte. Selon les pays, ces recrutements permettent de faire face à l'accroissement du turn-over (Egypte, République Dominicaine), de consolider les activités cœur de métier ou de contact clients (Pologne), ou d'accompagner le développement de l'activité, notamment dans les pays émergents (Equant).

Nombre de démissions de salariés en CDI	2012	2011	2010
France Télécom S.A.	277	356	438
Filiales France	198	215	176
Total France (1)	**475**	**571**	**614**
Filiales internationales (2)	3 413	4 014	3 984
TOTAL GROUPE	▪ **3 888**	**4 585**	**4 598**

(1) périmètre de consolidation financière : exclut les sociétés ayant des effectifs en France mais dont le chiffre d'affaires est consolidé sur le périmètre "international".
(2) périmètre de consolidation financière : inclut les sociétés ayant des effectifs en France mais dont le chiffre d'affaires est consolidé sur le périmètre "international".
▪ Elément revu par Deloitte : **assurance modérée.**

Nombre de licenciements de salariés en CDI	2012	2011	2010
France Télécom S.A.	45	48	36
Filiales France	28	45	46
Total France (1)	**73**	**93**	**82**
Filiales internationales (2)	2 286	1 960	3 407
TOTAL GROUPE	▪ **2 359**	**2 053**	**3 489**

(1) périmètre de consolidation financière : exclut les sociétés ayant des effectifs en France mais dont le chiffre d'affaires est consolidé sur le périmètre "international".
(2) périmètre de consolidation financière : inclut les sociétés ayant des effectifs en France mais dont le chiffre d'affaires est consolidé sur le périmètre "international".
▪ Elément revu par Deloitte : **assurance modérée.**

Les départs définitifs de CDI du Groupe s'élèvent à 8 539 en 2012 *versus* 9 212 en 2011 soit une diminution de - 7,3 %. L'essentiel des départs s'organise autour des démissions (3 888) et des licenciements (2 359) qui représentent plus de 75 % des départs du Groupe. Les retraites s'élèvent à 955 dont l'essentiel en France (882).

En France, les départs s'élèvent à 1 963 en 2012 *versus* 2 108 en 2011 soit une diminution de - 145 départs soit - 6,9 %. Ce ralentissement des départs s'explique pour l'essentiel par les départs de CDITP (salariés CDI à temps partiel travaillant dans les boutiques ou les centres d'appels) qui passent de 395 en 2011 à 263 en 2012 (- 132 départs). Globalement le niveau des retraites progresse passant de 767 en 2011 à 882 en 2012. Cette progression résulte à la fois des évolutions législatives et réglementaires, de la structure démographique des populations éligibles et des changements de comportements sociologiques.

En Pologne, les départs définitifs s'élèvent à 2 321 en 2012 soit une volumétrie proche de l'année précédente (2 326 en 2011). Ils prennent en compte ceux liés au plan de départs volontaires mis en œuvre dans le cadre du nouvel accord social signé début 2012 avec les partenaires sociaux (1 150 départs en 2012).

Sur les zones AMEA (1 255 en 2012, soit - 292 par rapport à 2011) et Europe (900 en 2012 soit - 138 par rapport à 2011), les départs définitifs marquent un net ralentissement, notamment visible en Roumanie, au Kenya ou en Côte d'Ivoire. Sur ces deux derniers pays, la non-reconduction des plans de départs volontaires, arrivés à terme en 2011, explique l'évolution.

Insertion professionnelle des jeunes

Insertion professionnelle - Groupe en France	2012	2011	2010
Nombre d'étudiants accueillis en stage	2 600	2 917	2 812
Nombre de contrats d'alternance signés dans l'année (1)	3 491	3 106	3 343

(1) Contrats d'apprentissage et de professionnalisation.

France Télécom-Orange poursuit sa politique volontariste d'accompagnement des jeunes dans le cadre de leur formation initiale ou en complément de celle-ci.

Cet engagement a été réaffirmé dans le cadre de l'accord conclu en février 2011 avec les partenaires sociaux. Cet accord prévoit en particulier de maintenir chaque année au sein du Groupe en France au moins 4 500 alternants et d'accueillir environ 2 500 stagiaires. Il prévoit aussi de favoriser l'intégration de ces jeunes sur les métiers nécessaires au Groupe en recrutant au moins 1 200 alternants en CDI à l'issue de leur formation, sur les trois années 2011, 2012 et 2013.

Avec près de 5 100 contrats d'alternance en cours au 31 décembre 2012 (apprentissage et contrats de professionnalisation) soit 4,7 % des effectifs en activité (périmètre Groupe France), le Groupe réalise pleinement ses objectifs.

Il s'inscrit au-delà du seuil de quota d'alternance fixé par les règles législatives et réglementaires en vigueur, à 4 % de l'effectif moyen de référence pour les entreprises de plus de 250 salariés.

En 2012, plus de 480 ex-alternants ont été recrutés en CDI.

Au global, ce sont plus de 1 100 ex-alternants qui ont été recrutés en CDI en 2011 et 2012. L'engagement triennal, pris avec les partenaires sociaux, est réalisé à 98 %.

Par ailleurs, le Groupe complète son action en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes en continuant à accueillir chaque année un volume important de stagiaires (2 600 en 2012 *versus* 2 917 en 2011).

Main-d'œuvre extérieure

Travailleurs intérimaires - Groupe France	2012	2011	2010
Montant des versements effectués à des sociétés extérieures pour mise à disposition de personnel (en millions d'euros)	24,44	34,49	34,97
Nombre moyen mensuel de travailleurs temporaires (1)	546	785	854

(1) Calcul à partir des charges d'intérim enregistrées dans les résultats comptables Groupe France.

Le recours au travail temporaire permet essentiellement de faire face à des accroissements ponctuels d'activité liés notamment au lancement des nouveaux produits et services, ainsi qu'aux campagnes de vente et aux offres promotionnelles.

Le recours à l'intérim est présenté en équivalent temps plein (ETP) et en moyenne mensuelle sur l'année. A fin décembre 2012, il représente 546 ETP *versus* 785 ETP à fin décembre 2011 soit une diminution marquée (30 %) qui confirme la tendance engagée les années précédentes. Le recours à cette main-d'œuvre externe représente 0,64 % de la force au travail totale du Groupe.

Il concerne essentiellement le domaine commercial en particulier les activités de service client et dans une moindre mesure, celles de la vente et du service aux entreprises.

Sur les activités de réseaux et du système d'information, il représente un volume peu significatif.

Sous-traitance

Sous-traitance - Groupe France	2012	2011	2010
Montant de la sous-traitance (en millions d'euros)	1 813	1 802,8	1 770,9
Equivalent effectif temps plein (moyenne mensuelle) (1)	25 880	26 313	25 975

(1) Calcul à partir des charges de sous-traitance enregistrées dans les comptes sociaux des sociétés constituant le périmètre Groupe France.

Le recours à des salariés appartenant à une société extérieure se réalise dans le cadre de contrats de prestation de services.

Il intervient en particulier dans le domaine des réseaux sur les activités d'intervention technique (sur les réseaux et chez le client), d'études, d'ingénierie, d'architecture et dans le domaine des systèmes d'information sur les activités de conception, de développement et d'intégration. Il intervient également dans le domaine de la relation client et du service client sur les activités de service au client et d'assistance commerciale par téléphone.

Le recours à la sous-traitance représente 25 880 effectifs équivalents temps plein (en moyenne mensuelle) à fin décembre 2012 soit environ 20,7 % de la force au travail totale du Groupe France (France Télécom S.A. et les filiales du Groupe exerçant leurs activités en France).

Au global, cette main-d'œuvre extérieure affiche une diminution (- 1,6 %) par rapport à l'année 2011 (26 313 ETP).

L'analyse par secteurs fait apparaître des situations différenciées compte tenu de l'évolution de l'activité en France en 2012. On constate une diminution globale sur les activités de services au client en centres d'appels. Sur les activités techniques réseaux le recours à cette main-d'œuvre externe reste globalement stable avec une diminution sur la partie intervention client et réseaux compensée en partie par des progressions sur les activités liées au développement de la fibre et du haut débit. Sur les activités de services aux entreprises la tendance est à une légère progression en lien avec le développement des activités *"global services"*.

17.1.2 Rémunérations

Politique de rémunération

Dans le cadre de “Conquêtes 2015” et de *People Charter* (le Contrat social en France), la politique de rémunération est un équilibre entre la performance économique et la qualité sociale. Elle vise au partage de la valeur dans tous les pays. Elle participe de fait à l'objectif d'être Employeur de Référence afin d'attirer les nouvelles compétences dont le Groupe a besoin. Elle s'inscrit dans la démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise. En cohérence avec d'autres politiques RH (recrutement, parcours professionnels, formation, conditions de travail), la politique de rémunération est un levier managérial au service des objectifs stratégiques du Groupe.

Ces orientations du Groupe sont adaptées au mieux selon les situations locales afin d'encourager les salariés à se comporter individuellement et collectivement de façon à atteindre les objectifs business, à travers l'engagement individuel et l'esprit d'équipe [1].

En France, les études réalisées par l'Observatoire interne des Rémunérations permettent de constater la cohérence d'ensemble des politiques de rémunération menées par les sociétés du Groupe et un positionnement des pratiques de rémunération en adéquation avec celles du marché.

Pour développer et ancrer la culture de résultat, France Télécom-Orange rétribue la contribution et la performance de ses collaborateurs grâce à la mise en œuvre d'une politique de rémunération dynamique. Outre les évolutions de salaire fixe liées à une meilleure maîtrise du poste ou à un changement significatif de responsabilités, les rémunérations variables récompensent l'atteinte des résultats individuels et collectifs :

- les cadres, qui ont un rôle majeur dans la mobilisation de leurs équipes, et les agents de maîtrise bénéficient d'une rémunération variable individuelle semestrielle assise sur l'atteinte des résultats des programmes majeurs du Groupe et de leurs objectifs personnels ;
- l'ensemble des salariés bénéficie, à travers les accords d'intéressement des sociétés et de l'accord de participation du Groupe en France, d'un complément de rémunération lié à des critères de performance ou de résultat.

Rémunérations - France Télécom S.A.	2012	2011 [1]	2010
Rémunération mensuelle moyenne brute (en euros)	3 558	3 460	3 362
Hommes	3 686	3 594	3 506
Femmes	3 329	3 223	3 110

(1) Les valeurs 2011 ont été actualisées.

Intéressement et participation

Intéressement

En France, les accords d'intéressement sont signés au niveau de chaque société. Ils associent collectivement les salariés de la société aux résultats de l'entreprise. En 2012, 34 accords d'intéressement sont signés dans les sociétés du Groupe en France. Ces accords sont basés, pour la plupart, sur un indicateur financier et sur des priorités opérationnelles, dont la qualité de service offerte aux clients. L'enjeu de l'intéressement, à objectifs atteints, se situe le plus souvent à hauteur de 4 % des salaires.

Chez France Télécom S.A. aux termes du nouvel accord signé en juin 2012 pour les années 2012 à 2014, l'intéressement repose d'une part sur l'atteinte d'un Indicateur de Performance Opérationnelle (IPO) pour un poids de 70 % et d'autre part sur l'atteinte d'un indicateur de qualité de service offert aux clients pour un poids de 30 %.

L'IPO résulte du développement du chiffre d'affaires, de la maîtrise des charges opérationnelles, de l'optimisation des investissements. Il est composé des résultats respectifs de France Télécom S.A. pour les deux tiers et d'Orange France pour un tiers. Il englobe donc les univers du fixe, du mobile et de l'internet.

L'indicateur de qualité de Service mesure la satisfaction des clients sur l'ensemble des univers et des marchés : marchés résidentiels, entreprises et grands comptes.

Au titre de l'année 2011, dernière année de l'accord précédent, un intéressement correspondant à 4,9 % des salaires, soit 1 950 euros en moyenne, a été versé en mai 2012.

Au titre de l'année 2012, première année du nouvel accord, une provision valorisant des résultats de Performance Opérationnelle et de Qualité de Service supérieurs aux objectifs est comptabilisée au 31 décembre 2012.

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Intéressement de France Télécom S.A.	202 [1]	185 [2]	217 [3]

(1) Montant provisionné au 31 décembre 2012.
(2) Montant 2011 actualisé.
(3) Inclut un intéressement exceptionnel de 54 millions d'euros.

(1) Eu égard à la diversité des environnements macroéconomiques et légaux dans les pays où le Groupe est présent, conduisant chaque entité à développer une politique de rémunération adaptée à son contexte spécifique, l'indicateur d'évolution des rémunérations n'est pas restitué au périmètre Groupe.

Participation

L'accord de participation de Groupe signé en 1997 avec des organisations syndicales s'applique aux salariés de France Télécom S.A. et de ses filiales françaises détenues à plus de 50 %. En tant que mandataire social, le Président ne perçoit pas de participation.

La réserve spéciale de participation du Groupe est la somme des réserves spéciales de participation calculées au niveau de chaque filiale concernée suivant une formule dérogatoire (avenant dérogatoire signé le 29 juin 2001). Elle est calculée en fonction du résultat d'exploitation diminué des charges financières de chaque société du périmètre.

La réserve spéciale de participation est répartie entre tous les bénéficiaires pour 20 % en fonction de leur temps de présence et pour 80 % proportionnellement au salaire annuel brut perçu par chaque bénéficiaire. Les sommes attribuées individuellement sont, au choix des salariés, perçues directement ou affectées à l'un des Plans d'épargne du Groupe.

Une négociation avec les organisations syndicales en vue d'un nouvel accord de participation Groupe France aura lieu en 2013.

Le tableau ci-dessous présente le montant de la participation au titre des trois derniers exercices dans le cadre de l'accord de participation de Groupe.

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Réserve spéciale de participation du Groupe	170 (1)	197 (2)	304

(1) Montant provisionné au 31 décembre 2012 ; incluant 140 millions d'euros provisionnés dans les comptes de France Télécom S.A.
(2) La valeur définitive 2011 a été renseignée.

Stock-options

France Télécom n'a pas mis en place de plan d'options de souscription ou d'achat d'actions en 2012.

Les différents plans d'option de souscription ou d'achat d'actions consentis par France Télécom S.A. et ses filiales sont décrits en Note 5.3. de l'annexe aux comptes consolidés au 31 décembre 2012.

Plans d'options consentis par France Télécom S.A.	Plan octobre 2005	Plan mars 2006	Plan mai 2007	TOTAL
Date de l'Assemblée Générale ayant autorisé le plan	01/09/2004	01/09/2004	01/09/2004	
Date du Conseil d'administration ayant attribué les options	26/10/2005	08/03/2006	21/05/2007	
Nombre de bénéficiaires	3 747	165	1 152	
Nombre total d'options consenties	**14 516 445**	**536 930**	**10 093 300**	**25 146 675**
dont options consenties aux mandataires sociaux (1)	*13 570*	*41 430*	*53 000*	***108 000***
dont options consenties aux 10 premiers attributaires salariés	*645 000*	*121 350*	*605 000*	***1 371 350***
Date de 1er exercice possible	26/10/2008 (2)	08/03/2009 (2)	21/05/2010	
Date d'échéance	26/10/2015	08/03/2016	21/05/2017	
Prix d'exercice des options	23,46 €	23,46 €	21,61 €	
Nombre d'options exercées au cours de l'exercice 2012	0	0	0	**0**
Nombre total d'options exercées au 31/12/2012	**53 490**	**0**	**43 500**	**96 990**
Nombre total d'options annulées au 31/12/2012	**3 191 018**	**265 820**	**1 699 300**	**5 156 138**
Nombre d'options en circulation au 31/12/2012	**11 271 937**	**271 110**	**8 350 500**	**19 893 547**

(1) Gervais Pellissier pour 108 000 options.
(2) Pour les bénéficiaires non-résidents français.

Plans d'options consentis par Wanadoo	Plans expirés	Plan juin 2002	Plan novembre 2002	Plan 2003	TOTAL
Date de l'Assemblée Générale ayant autorisé le plan		22/06/2000	22/06/2000	22/06/2000	
Date du Conseil d'administration ayant attribué les options		04/06/2002	26/11/2002	26/11/2003	
Nombre total d'options consenties (1)	**8 861 470**	**3 817 710**	**435 618**	**2 107 115**	**15 221 913**
Date de 1er exercice possible		04/06/2004	26/11/2004	26/11/2006	
Date d'échéance		04/06/2012	26/11/2012	26/11/2013	
Prix d'exercice des options		13,84 €	13,84 €	16,60 €	
Nombre d'options exercées au cours de l'exercice 2012		0	0	0	**0**
Nombre total d'options exercées au 31/12/2012	**3 570 844**	**2 180 125**	**241 287**	**431 501**	**6 423 757**
Nombre total d'options annulées au 31/12/2012	**5 290 626**	**1 637 585**	**194 331**	**443 820**	**7 566 362**
Nombre d'options en circulation au 31/12/2012	**0**	**0**	**0**	**1 231 794**	**1 231 794**

(1) Après conversion en options France Télécom sur la base du rapport d'échange de 7/18 et ajustement du nombre d'options et du prix d'exercice suite à l'augmentation du capital de France Télécom du 26 septembre 2005.

Plans d'options consentis par Orange	Plans expirés	Plan mai 2002	Plan décembre 2002	Plan mai 2003 (A)	TOTAL
Date de l'Assemblée Générale ayant autorisé le plan		29/12/2000	29/12/2000	29/12/2000	
Date du Conseil d'administration ayant attribué les options		15/05/2002	20/12/2002	13/05/2003	
Nombre total d'options consenties	**99 220 678**	**24 496 332**	**2 968 240**	**18 722 150**	**145 407 400**
Date de 1er exercice possible		01/10/2002	01/05/2003	13/05/2004	
Date d'échéance		15/05/2012	20/12/2012	13/05/2013	
Prix d'exercice des options		6,35 €	7,23 €	7,43 €	
Nombre d'options exercées au cours de l'exercice 2012		0	0	0	**0**
Nombre total d'options exercées au 31/12/2012	**29 090 844**	**16 351 637**	**1 880 868**	**10 189 665**	**57 513 014**
Nombre total d'options annulées au 31/12/2012	**70 129 834**	**8 047 095**	**1 080 172**	**2 293 828**	**81 550 929**
Nombre d'options en circulation au 31/12/2012	**0**	**97 600** (1)	**7 200** (1)	**6 238 657**	**6 343 457**

(1) Options détenues par des bénéficiaires en Suisse et Slovaquie qui disposent d'un délai supplémentaire de deux ans pour les exercer.

Suite au rachat des intérêts minoritaires d'Orange, France Télécom S.A. a émis en septembre 2005 des instruments de liquidité sur options permettant, sur la base d'un rapport d'échange de 0,446 action France Télécom S.A. pour une action Orange, de recevoir des actions nouvelles France Télécom S.A. lors de l'exercice des options.

Au 31 décembre 2012, 6 343 457 options Orange étaient en circulation. Leur exercice se traduirait par l'émission d'un maximum de 2 804 819 actions France Télécom S.A.

Attribution gratuite d'actions

Le plan d'attribution gratuite d'actions "Partageons"

France Télécom S.A. a mis en place le 27 juillet 2011 un plan d'attribution gratuite d'actions portant sur 16,7 millions de titres.

Ce plan concerne environ 150 000 employés de France Télécom S.A. et de ses filiales en France et hors France qui ont décidé d'y participer.

L'attribution définitive des actions est soumise :

- d'une part à une condition de performance : atteinte d'un agrégat cumulé (EBITDA - CAPEX) de 27 milliards d'euros sur la période 2011- 2013, hors éléments exceptionnels ; et
- d'autre part à une condition de présence dans le Groupe pendant la durée du plan.

Si ces conditions sont remplies, l'attribution des actions interviendra le 27 juillet 2015. Dans les pays où les conditions réglementaires ou sociales ne permettent pas l'attribution gratuite d'actions, les bénéficiaires du plan recevraient un montant de trésorerie équivalent au cours de l'action France Télécom au 27 juillet 2015.

17.1.3 Organisation du travail

Organisation du temps de travail

Nombre de salariés à temps partiel par quotité de temps de travail	2012	2011	2010
Inférieur à 30 %	2 901	1 703	582
De 30 % à 49 %	377	538	740
De 50 % à 59 %	3 582	3 707	3 674
De 60 % à 69 %	2 150	1 418	375
De 70 % à 79 %	681	609	610
De 80 % à 89 %	8 027	8 200	8 328
De 90 % à 99 %	1 355	1 227	1 143
TOTAL GROUPE	**19 073**	**17 402**	**15 452**

Le nombre de salariés à temps partiel dans le groupe France Télécom-Orange s'élève à 19 073 effectifs, soit 11,2 % des effectifs actifs du Groupe. Il poursuit sa progression en 2012 avec + 1 671 salariés, soit + 9,6 % entre fin 2011 et fin 2012 (rappel + 12,6 % en 2011).

En France, les salariés à temps partiel représentent 17 364 salariés, soit 91 % du total du Groupe. Ils progressent de 8,9 % en 2012 (rappel + 13,2 % en 2011).

Cette progression s'explique par la mise en œuvre des mesures en faveur des seniors et de l'aménagement des fins de carrière dans le cadre des accords signés avec les partenaires sociaux en novembre 2009 et décembre 2010.

Ces accords instaurent en particulier deux dispositifs spécifiques : le temps partiel senior (TPS) et le temps partiel intermédiaire (TPI depuis mars 2011). Le dispositif du TPS a été prolongé suite au nouvel accord d'une durée de 3 ans, signé avec les partenaires sociaux en date du 31 décembre 2012.

En 2012, plus de 2 900 nouveaux salariés ont intégré ces deux dispositifs (TPS et TPI), après les 2 200 entrées de 2011 sur ces deux dispositifs et les 3 100 entrées de 2010 dans le seul TPS. Ces résultats confirment le succès de ces dispositifs, permettant le maintien des seniors dans l'emploi, tout en adaptant leur fin de carrière et en assurant le transfert et le renouvellement des compétences.

Ces dispositifs d'aménagement du temps de travail de fin de carrière permettent de dégager une période de "temps libéré" avant le départ définitif en retraite du salarié. Elle peut varier entre 6 mois et 2 ans selon le dispositif concerné (le nouvel accord signé le 31 décembre 2012 ouvrant une possibilité de temps libéré pouvant aller jusqu'à 3 ans). Pendant cette période de "temps libéré" le salarié reste bien présent dans les effectifs en activité de l'entreprise. La progression constatée sur la tranche inférieure à 30 % correspond à cette phase du dispositif.

Absentéisme

Nombre de journées d'absence des salariés pour maladie (1)	2012 (2)	2011 (3)	2010 (3)
Total Groupe	▪ 1 271 011		
dont France Télécom S.A.	967 857	1 000 321	1 051 855

(1) La définition a été revue depuis le précédent exercice. Elle intègre désormais uniquement des absences pour maladie maintenant le salarié en position d'activité au regard de la comptabilisation dans les effectifs, ce qui exclut notamment les absences de congé longue maladie ou de longue durée en vigueur à France Telecom S.A. Cette définition porte sur les salariés sous contrat à durée indéterminée, sur les salariés sous contrat à durée déterminée ainsi que sur les alternants.
▪ Elément revu par Deloitte : **assurance modérée.**
(2) Les valeurs indiquées pour 2012 sont provisoires.
(3) Les résultats 2010 et 2011 ont été recalculés en fonction de la nouvelle définition. Ils ne sont pas disponibles en dehors du périmètre France Télécom S.A.

Nombre de journées d'absence des salariés pour accident de travail (1)	2012 (2)	2011 (3)	2010 (3)
Total Groupe	▪ 52 838		
dont France Télécom S.A.	45 380	47 712	51 957

(1) La définition a été revue depuis le précédent exercice. Elle comptabilise désormais uniquement des absences pour accident de travail, ce qui exclut les absences pour accident de trajet. Cette définition porte sur les salariés sous contrat à durée indéterminée, sur les salariés sous contrat à durée déterminée ainsi que sur les alternants.
▪ Elément revu par Deloitte : **assurance modérée.**
(2) Les valeurs indiquées pour 2012 sont provisoires.
(3) Les résultats 2010 et 2011 ont été recalculés en fonction de la nouvelle définition. Ils ne sont pas disponibles en dehors du périmètre France Télécom S.A.

En 2012, le Groupe a porté ses efforts sur l'extension à l'ensemble des filiales en France et des pays à l'international d'un tableau de bord Groupe de quatre indicateurs clés en matière de santé, sécurité et absentéisme, initié en 2011. De ce fait, le pourcentage des effectifs reportés pour le Groupe a fortement augmenté et atteint plus de 90 % en 2012. Dans certains pays (Etats-Unis, Inde…), il n'y a pas de suivi par cause des absences et il n'est pas possible d'identifier pour ces pays les absences pour maladie ou pour accident du travail spécifiquement.

Sur le périmètre France Télécom S.A. le nombre de jours d'absence continue à diminuer entre 2011 et 2012, de l'ordre de 3,3 %. Cette évolution est à la fois imputable à la baisse de l'absentéisme pour congés ordinaire de maladie (- 3,2 %) mais également à une baisse du nombre d'absences pour accident du travail (- 4,8 %).

Cette évolution confirme la tendance baissière amorcée en 2010 sur l'absentéisme maladie, le nombre total de journées d'absence ordinaire maladie (< 105 jours) diminuant de 84 088 jours entre 2010 et 2012, soit – 8 %.

17.1.4 Dialogue social

Organisation du dialogue social

En France

En 2011, le Comité central de l'Unité économique et sociale de France Télécom-Orange (CCUES) avait siégé durant 12 séances soit 23,5 journées de réunion.

En 2012, le CCUES a siégé durant 15 séances représentant 24,5 journées de réunion. Au cours de l'exercice, cette instance représentative du personnel a traité à son ordre du jour 78 sujets auxquels se sont rajoutées toutes les résolutions votées quant à la gestion des Activités Sociales et Culturelles (ASC).

Les élus représentants des salariés ont été informés sur 29 dossiers et consultés sur 49 autres dossiers : 17 sur des rapports et bilans annuels prévus conventionnellement ou par le Code du travail, 17 relatifs à des projets d'évolution de l'organisation ou des process et 15 concernant des projets d'accord collectifs et Décisions Unilatérales.

L'année 2012 a été marquée par le renouvellement d'un grand nombre d'instances représentatives du personnel au sein du Groupe en France avec des élections professionnelles organisées au sein des filiales EGT, Buyin, France Télécom Lease, France Télécom Marine, Viaccess, l'UES OCS et l'UES NRS.

Enfin, 75 accords et avenants à accords existant ont été conclus au sein du Groupe en 2012 dont quatre concernent France Télécom S.A., huit le Groupe dans son ensemble et 63 les filiales du Groupe en France.

Il convient de noter également que le Comité de Groupe France, instance conventionnelle qui regroupe les filiales du Groupe en France s'est réuni quatre fois durant l'exercice 2012, traitant de 15 sujets relatifs à l'activité, la situation financière, l'évolution de l'emploi et de la structure du Groupe.

En Europe

Le Comité de Groupe Européen est un lieu d'échanges et de dialogue sur des questions économiques, financières et sociales qui présentent un caractère global et dépassent le cadre d'un pays (stratégie industrielle et d'innovation, grandes orientations de l'investissement, acquisitions, emploi...). En 2012, il s'est réuni trois fois physiquement : une fois à Paris, une fois à Bruxelles et une fois à Londres.

La composition du Comité de Groupe Européen a été renouvelée au 1er novembre 2012 pour une nouvelle mandature de quatre ans et le 21 novembre 2012 s'est tenue la première réunion de la nouvelle mandature.

28 représentants des salariés composent ce comité qui regroupe aujourd'hui 19 pays : Suède, Norvège, Finlande, Danemark, Allemagne, Autriche, Grande-Bretagne, Irlande, France, Espagne, Italie, Grèce, Pologne, Luxembourg, Pays-Bas, Belgique, Roumanie, Slovaquie et Suisse.

Dans le monde

Le Comité de Groupe Monde, créé par un accord signé le 23 juin 2010, a pour objectif de renforcer l'efficacité de son dialogue social avec tous ses salariés (le Groupe compte aujourd'hui 38 % de ses effectifs hors de France et 14 % hors d'Europe) en leur permettant d'être représentés et de partager un socle commun d'informations à l'échelle du Groupe, dont la stratégie globale et les projets transnationaux au-delà de l'Europe.

Deux réunions du Comité de Groupe Monde se sont tenues en 2012 : la première les 31 janvier, 1er et 2 février 2012 à Paris au titre de 2011 faisant suite à la réunion de lancement de ce comité en mai 2011 et la seconde les 23 et 24 mai 2012 à Madrid au titre de 2012.

Le Comité de Groupe Monde réunit 31 membres élus pour quatre ans, représentant les 22 pays dans le monde comportant plus de 400 salariés chacun. Il se réunit une fois par an à l'initiative du Directeur Général du Groupe.

Les représentants des salariés sont à la fois des représentants d'Organisations Syndicales, des représentants désignés par les forums élus de salariés et des représentants des salariés désignés par un processus démocratique selon des règles définies localement.

Bilan des accords collectifs

L'année 2012 a été marquée par la conclusion d'un certain nombre d'accords collectifs qui viennent compléter et renforcer la déclinaison du Contrat social au sein du Groupe.

L'accord sur l'emploi des seniors et les mesures en faveur des 2eme parties de carrières, signé le 31 décembre 2012, anticipe le contrat de génération et permet notamment aux salariés en fin de carrière de réduire leur temps de travail en échange d'une baisse de leur rémunération.

L'avenant à l'accord sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) vient en application de la clause de revoyure prévue dans l'accord GPEC de mars 2011. Il permet, à mi-parcours de la vie de cet accord, de dresser un premier bilan d'application de l'accord et d'apporter des améliorations au processus.

De plus, de nombreux accords ont été conclus dans les filiales du Groupe en France dont plus de la moitié ont pour thématique la rémunération, principalement par le biais d'accords salariaux ou d'accords d'intéressement et près de 20 % sont relatifs aux élections professionnelles.

Enfin, un dialogue social nourri existe au sein du Groupe dans le monde, soit dans le cadre d'instances représentatives du personnel, soit dans le cadre de forum salariés ou au travers de représentants du personnel. Parmi les principaux accords collectifs signés dans le monde, on peut citer : un accord salarial au Sénégal permettant une réévaluation des salaires de base et des autres indemnités, un accord d'entreprise en Centrafrique, un accord en Allemagne sur la réintégration des salariés suite à absence pour longue maladie ou handicap ainsi que des accords obligatoires dans plusieurs pays concernant les plans de pensions retraite, les règles de part variable collective, les règles internes régissant les instances locales, les mises à jour des règlements intérieurs régissant les règles et conditions de travail des salariés.

17.1.5 Santé et sécurité

Dans le cadre du nouveau Contrat social ("*people Charter*" à l'international) et de notre politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise, France Télécom-Orange s'est engagé à faire de la politique Santé, Sécurité et Qualité de vie au travail un élément fondamental de son engagement. Sa politique en la matière vise à fournir à ses salariés une bonne qualité de vie professionnelle, tout en respectant et en promouvant la protection des droits de l'homme dans sa sphère d'influence.

Dans une lettre de juillet 2012, Stéphane Richard redéfinit les ambitions du Groupe en matière de santé, de sécurité et de qualité de vie au travail. L'objectif est d'intégrer la santé et la sécurité dans toutes les activités de l'entreprise et d'être employeur de référence dans le secteur.

Cette lettre s'accompagne d'une nouvelle gouvernance avec la création d'un Comité stratégique santé-sécurité présidé par un membre du Comité exécutif dont la mission est d'assurer un suivi du déploiement de la politique santé sécurité Groupe dans chaque entité, de suivre le tableau de bord "Santé et Sécurité" au niveau du Groupe et de proposer si nécessaire des actions supplémentaires.

La Direction Santé, Sécurité et Qualité de vie au travail, mise en place le 1er février 2012 avec la nomination d'un Directeur, pilote et suit la mise en œuvre de cette politique et des meilleures pratiques.

Les conditions de santé et de sécurité au travail en France

Les acteurs de la prévention

La prise en compte de la santé et de la sécurité au travail continue à se renforcer, avec en particulier un effort notable sur la population des préventeurs et des médecins du travail.

Fin 2012, le Groupe a souhaité engager en France une réflexion sur toutes les dimensions du métier de préventeur et d'infirmier, afin de renforcer le niveau de compétence, le maillage géographique et l'intégration de l'ensemble des acteurs de la prévention en amont de tous les projets de transformation.

Dans le cadre du suivi de l'agrément du service de santé au travail de France Télécom-Orange sur le périmètre de l'UES (Union Economique et Sociale qui comprend France Télécom S.A., Orange France S.A., Orange Distribution et Orange Réunion), l'entreprise accorde une attention particulière à la mise en œuvre des compétences médicales, techniques et organisationnelles autour des questions de santé et sécurité au travail. Dans cette optique sont organisées des commissions pluridisciplinaires de prévention, présidées par le directeur de l'entité concernée, dont les acteurs (médecin du travail, infirmier, préventeur, ergonome et psychologue du travail) travaillent à la prise en compte de la dimension "santé sécurité et conditions de travail" au plus près des salariés.

Le système de management santé sécurité au travail

Le degré de maturité du système de management de la santé sécurité au travail en France augmente de façon significative. Les audits réguliers, organisés dans les unités sous le pilotage de la Direction Santé, Sécurité et Qualité de vie au travail, affichent une moyenne de conformité au référentiel interne de 62 % à fin 2012 (contre 50 % en 2010 et 27 % en 2007).

En 2012, un nouveau module de formation intitulé "intégrer la santé au travail dans son management" a été déployé en France auprès de la population des managers. 855 managers ont suivi ce module.

Les risques psycho-sociaux

Au 4e trimestre 2012 a eu lieu l'enquête triennale sur le stress et les conditions de travail, prévue par l'accord sur l'évaluation et la prévention des risques liés aux risques psychosociaux au travail, signé le 6 mai 2010. Cette enquête a été réalisée par un cabinet externe indépendant et supervisé par le CNPS (Comité national de prévention du stress).

Les résultats montrent très clairement le contexte d'une entreprise apaisée : 81 % des salariés sont fiers d'appartenir à l'entreprise, 80 % d'entre eux déclarent bénéficier du soutien de leurs managers et 94 % de leurs collègues. Pour ce qui relève de la mobilité, les salariés considèrent que le dernier changement de poste a été positif à 76 %, parmi ceux qui ont bougé.

L'enquête montre toutefois qu'il reste des salariés en situation de fragilité. L'entreprise est et reste très attentive, dans ce contexte, à l'organisation et aux conditions de travail, ainsi qu'au suivi des personnes les plus fragiles, les méthodes d'accompagnement du changement s'inscrivant dans la durée.

Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail

Le dialogue social en matière de santé et de sécurité au travail est très important dans le Groupe, soit au travers d'accords signés avec les partenaires sociaux en lien avec la santé et la sécurité des salariés, soit au travers des instances légales (les 270 Comités hygiène sécurité et conditions de travail) ou conventionnelles telles que le CNHSCT (Comité national hygiène sécurité et conditions de travail) et le CNPS (Comité national de prévention du stress) en France.

Parmi les accords collectifs signés en 2012, on peut noter l'accord sur l'emploi des seniors et les mesures en faveur des secondes parties de carrières, signé le 31 décembre 2012, qui prévoit certaines mesures de prévention pour tenir compte des conséquences physiologiques du vieillissement des salariés.

En 2012, la direction du groupe France Télécom-Orange a démarré une négociation avec les organisations syndicales sur un projet d'accord de méthodologie portant sur une démarche de prévention/compensation de la pénibilité. Cette négociation, qui porte sur le périmètre de l'UES, s'inscrit dans le cadre de la politique santé et sécurité visant à définir une démarche globale de prévention et de compensation de la pénibilité tant sur le plan collectif qu'individuel.

D'autre part, de nombreux accords ont été signés avec les organisations syndicales en France en 2010 et 2011, en lien avec la politique santé, sécurité et qualité de vie au travail des salariés, qui s'appliquent toujours et continuent de se déployer en 2012. Parmi ces accords on peut citer : l'accord évaluation et prévention des risques liés aux risques psychosociaux au travail signé le 6 mai 2010, l'accord pour de nouveaux principes généraux d'organisation du travail signé le 27 septembre 2010, l'accord équilibre vie privée-vie professionnelle signé le 5 mars 2010.

Le CNHSCT s'est réuni cinq fois en 2012. Des commissions (relations clients, amiante, travaux en hauteur…) émanant du CNHSCT travaillent à l'analyse des risques et à la mise en place de préconisations dans chacun de leur domaine.

Les accidents du travail et les maladies professionnelles

En 2012, le Groupe a porté ses efforts sur l'extension, à l'ensemble des filiales en France et des pays à l'international, d'un tableau de bord Groupe de quatre indicateurs clés en matière de santé et sécurité. Initié en 2011, ce tableau présente notamment le nombre d'accidents du travail mortels et le nombre d'accidents du travail avec arrêt.

Nombre d'accidents de travail avec arrêt	2012 (1)	2011 (2)	2010 (2)
Total Groupe	▪ 905		
dont France Télécom S.A.	677	687	777

▪ Elément revu par Deloitte : **assurance modérée.**
(1) L'indicateur a été collecté sur 99,61 % du périmètre Groupe.
(2) Les valeurs indiquées pour 2010 et 2011 ne sont pas disponibles en dehors du périmètre France Télécom S.A.

Nombre d'accidents de travail mortels	2012	2011 (1)	2010 (1)
Total Groupe	▪ 6		
dont France Télécom S.A.	2	3	1

▪ Elément revu par Deloitte : **assurance modérée.**
(1) Les valeurs indiquées pour 2010 et 2011 ne sont pas disponibles en dehors du périmètre France Télécom S.A.

Périmètre France Télécom S.A.	2012 (1)	2011 (2)	2010
Taux de fréquence des accidents de travail (TFRAC) (3)	4,49	4,56	5,22
Taux de gravité des accidents de travail (TGRAC) (4)	0,30	0,32	0,35
Nombre de salariés dont le dossier a fait l'objet d'une reconnaissance de maladie professionnelle	116	62	49

(1) Les valeurs indiquées pour 2012 sont provisoires.
(2) Les résultats 2011 ont été actualisés par leurs valeurs définitives.
(3) Le taux de fréquence des accidents de travail (TFRAC) correspond au nombre d'accidents de travail avec arrêt par millions d'heures théoriques travaillées.
(4) Le taux de gravité des accidents de travail (TGRAC) correspond au nombre de jours d'arrêt pour accident de travail par millions d'heures théoriques travaillées.

Le Groupe compte six accidents du travail mortels en 2012 :

- deux chez France Télécom S.A qui correspondent à deux malaises mortels sur le lieu de travail, reconnus comme accidents de travail ;
- quatre à l'international dans la zone "Afrique Moyen Orient Asie" en lien avec le risque "conduite automobile".

Sur le périmètre France Télécom S.A., le nombre d'accidents et les taux de fréquence et de gravité sont en légère diminution en 2012, en cohérence avec la tendance observée les années précédentes.

L'indicateur "nombre de salariés dont le dossier a fait l'objet d'une reconnaissance de maladie professionnelle" concerne exclusivement France Télécom S.A. Son suivi devrait s'étendre à l'ensemble du Groupe en France sur les prochains exercices. Les procédures de déclaration et de reconnaissance des maladies professionnelles étant spécifiques à chaque pays, une consolidation au niveau du Groupe ne sera, par contre, pas pertinente.

L'augmentation du nombre de maladies professionnelles reconnues concerne essentiellement les fonctionnaires et résulte principalement de l'amélioration du processus de collecte de l'information ainsi que des délais de traitement des dossiers.

17.1.6 Formation

Nombre d'heures de formation (millions)	2012	2011 (1)	2010 (1)
Total Groupe	5,18		
dont France Télécom S.A.	3,35	3,29	3,15

(1) Sur 2010 et 2011, les indicateurs ne sont pas disponibles en dehors du périmètre France Télécom S.A.

Nombre d'heures de formation par salarié	2012	2011 (1)	2010 (1)
sur le Groupe	30,7		
sur France Télécom S.A.	35,6	35,2	34,5

(1) Sur 2010 et 2011, les indicateurs ne sont pas disponibles en dehors du périmètre France Télécom S.A.

Dans un contexte économique difficile en Europe, l'année 2012 a été marquée par une concurrence accrue sur tous nos marchés, ainsi que par la poursuite de la montée en débit de nos réseaux pour répondre aux nouveaux usages. La formation a été un levier majeur de l'adaptation de l'entreprise aux besoins du business. Elle est aussi un vecteur majeur du déploiement de la Charte employeur.

Dans ce contexte le Groupe a poursuivi son effort de formation avec une moyenne de 31 heures de formation par salarié en 2012, soit une progression de 5 % par rapport à 2011. 145 000 salariés ont été formés dans 33 pays.

Cette progression s'explique par une dynamique générale de la formation sur les pays ou zones où les besoins de développement de compétence sont importants. C'est le cas des pays de la zone Afrique Moyen Orient avec 22 heures de formation par salarié, en nette progression. C'est aussi le cas pour Orange Business Services avec 23 heures par salarié en progression ou pour l'Europe et la Pologne avec 28 heures par salarié.

L'année 2012 a été marquée par le déploiement des formations managériales d'Orange Campus partout dans le monde en s'appuyant sur les sites de Paris, Varsovie et Madrid. 25 pays ont participé aux formations d'Orange Campus.

Le Groupe anticipe les compétences dont il aura besoin demain et propose à travers ses écoles métiers les formations pour développer les compétences. Avec le lancement de la *cloud academy*, Orange Business Services propose pour le Groupe un dispositif pour renforcer les connaissances et compétences de chacun dans le *cloud computing*. C'est aussi le cas des formations de pointe proposées aux chefs de projets ou aux experts en particulier dans le très haut débit ou pour les acteurs commerciaux sur la relation client.

L'entreprise a poursuivi sa politique de formation certifiante dans le domaine technique, commercial, et transverse. Que ce soit en France, chez Orange Business Services, en Europe ou en Afrique, cette politique reconnaît et valorise les compétences des collaborateurs.

En France les plans d'action se poursuivent, pour les salariés non formés depuis trois ans, pour les travailleurs handicapés, pour les seniors et plus généralement pour l'ensemble des salariés afin d'assurer un accès à la formation pour tous, dans tous les métiers.

17.1.7 Promotion de la diversité et de l'égalité des chances

France Télécom-Orange entend faire de la diversité et de l'égalité des chances lors du recrutement et tout au long de la vie professionnelle un axe essentiel de sa politique de ressources humaines. La politique de diversité s'articule autour d'une thématique transverse et commune à l'ensemble des entités du Groupe : l'égalité professionnelle femmes/hommes. D'autres thématiques adaptées aux problématiques locales de chaque pays peuvent s'y rajouter.

Egalité professionnelle femmes-hommes

Pourcentage de femmes - Groupe	2012	2011	2010
% de femmes dans l'effectif en activité	36,5 %	36,5 %	36,4 %
% de femmes dans l'encadrement	28,2 %	27,7 %	27,5 %

L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est la thématique commune à toutes les entités du Groupe à travers quatre dimensions :

- l'égalité salariale qui donne lieu à un diagnostic régulier par pays. Le comparatif de salaire femmes/hommes est de 98,3 % (contre 98,1 % en 2010) à situation comparable (niveau de responsabilité et âge) ;
- l'accès des femmes aux postes à responsabilité, avec notamment un objectif de 35 % de femmes dans le réseau de management des Leaders et des Comités de Direction. Le Groupe a été placé dans le Top 3 des entreprises françaises en termes de mixité par CapitalCom pour la seconde année consécutive en 2012. Les réseaux féminins, le plus souvent ouverts aux hommes se sont multipliés en France, de même que des initiatives visant au développement du Leadership au féminin (sur Orange Business Services, "*Women Intercultural Leadership Development*" et "*Grow your career as a female*", sur la zone Hong-Kong et Chine) ;
- l'équilibre de la représentation des femmes et des hommes dans tous les métiers du Groupe. Les femmes représentent près de 37 % des effectifs permanents en activité en France comme sur l'ensemble du Groupe. Les actions vers le système éducatif afin de lever les freins à une orientation stéréotypée des jeunes filles s'intensifient : "*Girls' day*" en Allemagne, "*Profesia day*" en Slovaquie, "*Shadowing days*" en France, en Espagne et dans les entités internationales d'Orange Business Services ;
- la conciliation vie privée-vie professionnelle. En France, "le collectif du temps" est un ambitieux programme autour de la maîtrise des nouvelles technologies qui contribuent à l'amélioration de notre quotidien tout en donnant la perception d'une accélération du temps, plus ou moins bien vécue. Le projet a une dimension externe, vis-à-vis de nos clients, en fournissant des clefs ou des outils pour maîtriser l'usage des NTIC. Le projet revêt également une dimension interne : rencontres managériales, mobilisation des équipes de Recherche et Développement et du Technocentre. L'Espagne est reconnue comme "*family-responsible company*" (EFR) via un processus de certification.

Emploi et insertion des personnes handicapées

Travailleurs handicapés - Groupe France	2012 (2)	2011	2010
Nombre de salariés handicapés (1)	3 939	3 936	3 787
Montant des marchés facturés au secteur protégé (en millions d'euros)	16,8	17,2	15,9
Taux d'insertion (3)	4,6 %	4,7 %	4,3 %

(1) Salariés handicapés déclarés dans la DOETH (Déclaration Obligatoire à l'Emploi des Travailleurs Handicapés).
(2) Les valeurs indiquées pour 2012 sont provisoires et elles concernent le périmètre UES. Les historiques 2011 et 2010 concernent eux France Télécom S.A.
(3) Taux d'insertion calculé selon les modalités DOETH.

En 2012, France Télécom-Orange a poursuivi sa politique, en renforçant ses actions prévues par l'accord en faveur des personnes en situation de handicap signé en 2011 :

- les nouveaux partenariats et actions mises en œuvre par les acteurs du recrutement ont contribué à faire progresser le volume global de candidatures reçues. Sur la période, le déploiement du programme d'embauche et d'accueil a permis d'améliorer la part de travailleurs handicapés dans les recrutements externes en CDI, de 3,2 % en 2011 à 4,3 % en 2012. De même, le nombre de contrats en alternance a également progressé, de + 70 %, passant de 39 contrats à 70 en 2012 ;
- en 2012, plus de 500 salariés ont bénéficié d'un aménagement de leur poste de travail ;
- le recours au secteur adapté et protégé est de 16,8 millions d'euros ;
- les actions de formations pour les managers, de sensibilisation à destination des salariés, la mobilisation des correspondants handicap dans les services et, plus généralement de tous les acteurs sont les facteurs clés de succès de l'intégration des personnes handicapées. Ces efforts se sont poursuivis en 2012, confirmant la dynamique des années précédentes ;
- en Pologne, France Télécom-Orange soutient le développement d'une politique d'insertion des personnes handicapées chez Telekomunikacja Polska. L'accord signé entre le Groupe et sa filiale vise à améliorer les conditions de travail des salariés handicapés de la filiale polonaise à travers la mise en place de dispositifs spécifiques permettant la compensation au handicap sur le poste de travail.

La politique de lutte contre les discriminations

Le Programme égalité des chances d'Orange vise à rapprocher les jeunes gens issus de milieux modestes, en particulier ceux qui résident dans des quartiers dits "sensibles", et le monde de l'entreprise.

Le corps social de l'entreprise attache une importance particulière à la question de l'emploi des jeunes. En effet, historiquement, les collaborateurs du Groupe ont toujours été très engagés à titre personnel dans des actions d'insertion et ils attendent de leur entreprise qu'elle soit exemplaire.

Le programme Egalité des Chances de France Télécom-Orange est construit sur le principe de l'accompagnement intergénérationnel avec l'implication des salariés du Groupe. Plus de 800 salariés volontaires accompagnent des jeunes de milieux modestes pour leur donner les clés du monde de l'entreprise via des initiatives qui commencent dès le collège, se poursuivent au lycée et vont jusqu'à la recherche d'emploi après l'obtention des diplômes les plus élevés. France Télécom-Orange croit beaucoup à l'apport réciproque de ces initiatives d'accompagnement : les jeunes accompagnés reçoivent un soutien pour réussir leur parcours tandis que les salariés du Groupe ouvrent leurs horizons, battent en brèche certains de leurs préjugés et, in fine, progressent dans leurs modes de management grâce à la confrontation avec les jeunes qu'ils accompagnent.

En 2012, France Télécom-Orange a reçu le Grand Prix 2012 des Trophées de la Diversité pour l'ensemble de sa politique diversité et le Trophée Social des Télécoms pour la création de "Capital Filles", constituée en association, rejoint par de grandes entreprises, et dont Stéphane Richard a accepté la présidence.

Très présente auprès des associations partenaires, France Télécom-Orange en favorise le développement dans les régions. C'est ainsi qu'"Energie Jeunes" s'est implantée dans le Nord avec succès, et que "Nos Quartiers ont des Talents" est maintenant présente à Grenoble, à Marseille et à Lille. Avec Passeport Avenir, France Télécom-Orange permet à une vingtaine de ses salariés à l'international de faire progresser des jeunes de grandes écoles françaises dans la pratique de la langue anglaise avec des entretiens téléphoniques réguliers.

Par ailleurs, les délégations régionales du Groupe en France mènent également de nombreuses actions en faveur de l'égalité des chances aux côtés d'associations comme FACE (Fondation Agir contre l'Exclusion) ou l'IMS-Entreprendre pour la Cité.

En 2012, la communication thématique de France Télécom-Orange en matière de lutte contre les discriminations auprès de ses salariés, a ciblé plus particulièrement l'origine sociale ou ethnique, les orientations sexuelles, le fait religieux, le handicap, la mixité et l'intergénérationnel.

17.1.8 Respect des conventions fondamentales de l'OIT

France Télécom-Orange a été l'une des premières entreprises à signer le pacte mondial des nations unies en 2000. Le respect des principes fondamentaux énoncés par la déclaration universelle des droits de l'homme et l'organisation internationale du travail figure explicitement dans la Charte de déontologie du Groupe.

En 2006, France Télécom-Orange a signé avec l'alliance syndicale mondiale UNI un accord mondial sur les droits sociaux fondamentaux. Par cet accord, le Groupe réaffirme sa volonté de respecter les droits humains fondamentaux, tant sur le plan interne que dans ses relations avec ses fournisseurs et ses sous-traitants.

Tous les contrats avec les fournisseurs référencés au niveau du Groupe contiennent une clause d'achats responsables intitulée "pratiques éthiques – responsabilité d'entreprise". Cette clause a été renforcée depuis la signature en 2006 avec l'alliance syndicale mondiale UNI de l'accord mondial sur les droits sociaux fondamentaux au sein du Groupe, qui comporte un volet sur les fournisseurs et les sous-traitants. En vertu de ce texte, France Télécom-Orange veille à ce que les fournisseurs et les prestataires s'engagent à prendre en compte :

- la lutte contre toute forme de travail obligatoire ou forcé ;
- l'interdiction du travail des enfants ;
- la non-discrimination.

La mise en œuvre de ces engagements, processus complexe, est déployée progressivement dans les différents pays selon le contexte local et dans le respect de la souveraineté nationale.

Enfin, France Télécom-Orange s'appuie sur sa démarche de dialogue avec les parties prenantes pour identifier les enjeux prioritaires dans chaque pays et mettre en place des actions adaptées.

La direction de France Télécom-Orange, UNI global union, les organisations syndicales françaises adhérant à l'UNI et le représentant de l'alliance syndicale mondiale de France Télécom-Orange se rencontrent une fois par an pour faire un point sur le déploiement de cet accord mondial dans le Groupe.

17.2 INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

France Télécom-Orange a adopté une approche proactive de gestion des risques et des impacts contribuant à préserver l'environnement et à entretenir la confiance de ses parties prenantes.

Initiée dès 1996 avec la signature de la Charte Environnement de l'ETNO (association des opérateurs européens de télécommunication), la politique environnementale du Groupe se déploie selon trois axes complémentaires :

- réduire les impacts environnementaux de nos propres opérations, en mettant l'accent sur la baisse des émissions de gaz à effet de serre, la réduction des consommations d'énergie et l'optimisation de la gestion des déchets ;
- diminuer l'impact environnemental de nos produits chez nos clients au travers de démarches d'éco-conception et de promotion des usages éco-responsables ;
- développer des produits et services innovants permettant à chacun, entreprise ou particulier d'agir en éco-citoyen.

Sur ces deux derniers axes, voir plus de détails dans le rapport détaillé de Responsabilité Sociale d'Entreprise.

Pour ses propres impacts, le Groupe a défini des objectifs ambitieux pour la période 2006-2020 :

- réduire les émissions de CO_2 de 20 % d'ici à 2020 (par rapport à 2006) ;
- réduire les consommations d'énergie de 15 % d'ici à 2020 (par rapport à 2006) ;
- fournir 25 % d'énergie d'origine solaire pour les nouvelles stations mobiles en 2015 dans la zone Afrique, Moyen-Orient, Asie ;
- sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux environnementaux en menant des campagnes "gestes verts" dans les différents pays ;
- assurer d'ici à 2015 la conformité de l'ensemble du Groupe à la directive RoHS sur les substances préoccupantes.

Le Groupe s'est également engagé à accroître fortement la collecte et le recyclage des terminaux mobiles, avec un objectif de faire croître le taux de collecte de 50 % par an jusqu'en 2015, à partir d'un taux de collecte de 6,6 % à fin 2011.

17.2.1 Une démarche structurée

Une feuille de route environnementale mise à jour annuellement formalise les plans d'actions très volontaristes dont l'objectif est de permettre d'importantes économies tout en faisant face à l'explosion du trafic et des usages. Le suivi de cette politique se fait au niveau du Comité exécutif sur la base d'objectifs trimestriels.

17.2.1.1 Système de management de l'environnement

Pour atteindre les objectifs de réduction des risques et impacts environnementaux, le Groupe déploie progressivement dans ses principaux pays des Systèmes de Management de l'Environnement (SME) suivant le référentiel ISO 14001. Cette norme internationalement reconnue décrit la façon dont les entreprises doivent s'organiser pour gérer l'impact de leurs activités sur l'environnement.

A fin 2012, le taux de certification du Groupe atteint 34 %. Le taux de certification du Groupe a triplé sur cinq ans et des plans d'actions volontaristes ont été mis en place pour accroître la part du périmètre certifié ISO 14001, et la faire passer à 60 % en 2015.

Les pays du Groupe, certifiés ISO 14001 ou engagés dans la mise en œuvre d'un système de management suivant cette norme, réalisent aujourd'hui plus de 90 % du chiffre d'affaires du Groupe.

	2012	2011	2010
Importance du périmètre certifié	▪▪ 34 %	25 %	17 %

▪▪ Elément revu par Deloitte : **assurance raisonnable.**

› ENTITES AYANT OBTENU UNE CERTIFICATION ISO 14001 A FIN 2012

Filiale	Périmètre
Orange Pologne	Activités mobiles
Orange Espagne	Ensemble des activités et sites (sauf le nouveau data center créé en juillet 2012)
Orange Slovaquie	Ensemble des activités
Mobinil (Egypte)	Ensemble des activités
FT Marine	Ensemble des installations
Orange France	6 processus clefs et 12 sites prioritaires
Orange Moldavie	Ensemble des activités
Orange Mali	Ensemble des activités
Orange Business Services	Site de Cesson-Sévigné, du Caire, et de son principal site parisien, Orange Stadium
Orange Roumanie	Ensemble des activités
Orange Sénégal	Principaux bâtiments techniques réseau

17.2.1.2 Sensibilisation et formation des acteurs

La formation et l'information des salariés sont assurées à plusieurs niveaux, par la Direction Environnement pour les correspondants locaux et par la communication interne pour les autres salariés.

Des actions de sensibilisation et d'échanges permettent ainsi à chacun des collaborateurs d'intégrer les objectifs de croissance responsable dans leurs activités quotidiennes. Un accent particulier est mis sur la sensibilisation de l'encadrement qui joue un rôle clé de relais auprès des équipes. Des formations dédiées sont déployées depuis 2005.

Par ailleurs, afin de développer les compétences métiers sur les enjeux environnementaux, une Communauté Orange Expert a été créée en 2012, et rassemble l'ensemble des experts du Groupe sur ces questions, afin qu'ils puissent échanger et partager les bonnes pratiques.

17.2.1.3 Prévention des risques environnementaux

Le groupe France Télécom-Orange estime que ses activités d'opérateur de télécommunication ne présentent pas de risques majeurs pour l'environnement. En effet, ces activités ne mettent en œuvre aucun processus de production portant gravement atteinte aux ressources rares ou non renouvelables, aux ressources naturelles (eau, air) ou à la biodiversité et ne comportent le plus souvent pas de risques létaux.

Au niveau européen, France Télécom-Orange n'est soumise à aucun permis d'exploiter prévu par la directive IPPC (2001/78) en vertu de ses activités. Cependant, le groupe France Télécom-Orange utilise certaines installations, produits ou substances qui sont susceptibles de présenter des risques (même mineurs) pour l'environnement, et dont certains font l'objet de réglementations spécifiques. C'est le cas, en France, pour les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE).

Ces installations font continuellement l'objet d'analyses approfondies de la part du groupe France Télécom-Orange et ont conduit à l'adoption de programmes d'actions et de prévention en supplément des visites périodiques prescrites par la réglementation française.

Afin de prévenir les risques liés à la santé (légionellose) et de diminuer la consommation d'eau, un mouvement important de remplacement des TAR (tours aéroréfrigérantes) par des systèmes "secs" nommés *dry cooler* se poursuit depuis 2006.

Indicateurs	2012	2011	2010
Nombre de sites comportant des Installations Classées (ICPE A ou D) en France	494	536	643
Nombre de tours aéroréfrigérantes humides en France	25	24	28

17.2.1.4 Substances dangereuses

Certaines installations utilisent des produits ou des substances réglementés. Il en est ainsi des Chlorofluorocarbones (ou CFC, appellation courante) ou d'autres fluides frigorigènes (plus précisément HCFC ou HFC) contenus dans les systèmes d'air conditionné.

L'élimination du halon et son remplacement par des gaz d'extinction moins nocifs pour l'environnement, type FM 200 ou FE 13, ou même inertes, type Azote ou INERGEN, dans les systèmes d'aspersion anti-incendie ont été réalisés depuis fin 2003 conformément à la réglementation.

Depuis 2012, le Groupe a éliminé tous les transformateurs électriques contenant des biphényles polychlorés (ou PCB), conformément à la législation en vigueur en France et en Europe.

En vertu du règlement européen REACH (*Registration – Evaluation – Autorisation and Restriction of Chemicals*), le Groupe s'est engagé à informer ses clients sur la présence de substances dangereuses, telles que définies par le règlement. Des procédures adéquates sont en cours de déploiement.

17.2.1.5 Provisions pour risque en matière d'environnement

En cohérence avec l'exposé des risques environnementaux ci-dessus aucune provision pour risque environnemental n'est constituée. Toutefois, des provisions sont constituées en matière de démantèlement et de remise en état des sites.

La valorisation de l'obligation de démantèlement et de remise en état des sites est fonction :

- d'un coût de démantèlement (unitaire pour les poteaux, terminaux et publiphones, par site pour les antennes mobiles), supporté par France Télécom-Orange pour répondre à ses obligations environnementales ;
- des prévisions annuelles de déposes d'actifs pour les poteaux et les publiphones ;
- des estimations de démontage de sites pour les antennes mobiles.

Ces coûts de démantèlement sont établis sur la base des coûts connus pour l'année en cours, extrapolés pour les années à venir en fonction des meilleures estimations d'évolution (en termes d'évolution des tarifs, d'inflation, etc.), et actualisés à un taux sans risque. Les prévisions de départ des sites ou de déposes d'actifs font l'objet de révision suivant l'évolution des contraintes réglementaires ou technologiques à venir.

Dans les comptes du Groupe au 31 décembre 2012, la provision pour démantèlement et remise en état des sites comprend principalement des coûts de :

- remise en état des sites des antennes de téléphonie mobile pour 362 millions d'euros (dont 176 millions d'euros concernant Orange France S.A.) ;
- retraitement des poteaux téléphoniques déposés pour 146 millions d'euros (dont 107 millions d'euros concernant France Télécom S.A.) ;
- gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques pour 126 millions d'euros (dont 78 millions concernant France Télécom S.A.et Orange France S.A.) ;
- démantèlement des publiphones pour 55 millions d'euros (dont 50 millions d'euros concernant France Télécom S.A.).

17.2.1.6 Adaptation au changement climatique

France-Télécom-Orange, en tant qu'opérateur de télécommunication, n'a pas de problèmes spécifiques liés au changement climatique autres que les variations dues aux risques d'intempéries comme les tremblements de terre et crues etc. En prévision quand cela est possible, des solutions d'enfouissement de câbles sont développées.

La technologie de Machine To Machine (M2M) développée par le Groupe permet d'apporter des solutions d'alerte, par exemple, en cas de crues de rivières ou d'inondations.

17.2.2 Lutte contre le changement climatique

Le groupe France Télécom-Orange s'est engagé en 2008 à réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 20 % d'ici 2020 sur la base des chiffres 2006, et ses consommations d'énergie de 15 % :

- en limitant les consommations d'énergie de ses réseaux et de ses bâtiments ;
- en réduisant les émissions de CO_2 liées à sa flotte de véhicules et aux déplacements professionnels ;
- en augmentant la part des énergies renouvelables.

Cet engagement se traduit par la mise en place de plans d'actions très volontaristes pour réaliser les importantes économies destinées à contrebalancer l'impact de l'augmentation du nombre de clients ainsi que des nouveaux services qui leur sont proposés sur la consommation énergétique de ses réseaux.

La réalisation en 2010 de Bilans Carbone® des activités en France et en Belgique a permis d'affiner ces plans d'actions en identifiant les principaux postes d'émission et en évaluant l'impact des solutions disponibles pour réduire l'empreinte carbone du Groupe. Le programme s'est poursuivi en 2012 par le bilan carbone de l'Espagne et le lancement de celui de la Pologne.

D'autre part le Groupe a publié en France le rapport sur les obligations tirées de l'article 75 de la loi du Grenelle 2 sur ces émissions de gaz à effet de serre. Ce rapport est consultable à la page suivante :

http://www.orange.com/fr/responsabilite/environnement/Bilan-GES-2011/Bilan-GES-2011.

17.2.2.1 Consommation d'énergie des réseaux

17.2.2.1.1 "Green ITN 2020"

Un vaste plan d'actions énergie a été lancé en 2008/2009 pour réduire les consommations d'énergie liées au fonctionnement des réseaux et des systèmes d'information, qui représentent les 2/3 de la consommation totale du Groupe. Ce plan d'actions baptisé "Green ITN 2020" porte en priorité sur les domaines listés ci-après.

A fin 2012, ce plan d'action énergie a été déployé dans 22 pays représentant plus de 95 % de la consommation d'énergie des réseaux et systèmes d'information du Groupe. Grâce à ce programme, plusieurs centaines de GWh ont déjà été économisées depuis 2009 par sept à huit pays représentant plus de 80 % de la consommation d'énergie des réseaux et systèmes d'information du Groupe (dont plus de 300 GWh en 2012 correspondant à 110 000 tonnes de CO_2 évitées).

17.2.2.1.2 Amélioration du conditionnement de l'air grâce à la ventilation optimisée

La ventilation optimisée permet de réduire jusqu'à 80 % la consommation d'énergie du système de conditionnement d'air par rapport à une climatisation classique, tout en supprimant les fluides frigorigènes, nocifs pour l'environnement.

17.2.2.1.3 Optimisation des centres de calcul

Les *datacenters* (centres de calcul hébergeant les serveurs informatiques) représentent 10 % de la consommation d'énergie du Groupe et 13 % de la consommation du réseau.

Le projet "*Datacenters* verts" déployé depuis 2007 permet de réduire la consommation d'énergie des centres de calcul par l'amélioration de l'environnement technique (équipements électriques plus efficients, optimisation de la circulation d'air), le remplacement de serveurs anciens par des serveurs offrant une capacité de traitement jusqu'à quatre fois supérieure, la rationalisation des systèmes d'information et la virtualisation des serveurs (concentration de plusieurs applications sur un même serveur physique).

17.2.2.1.4 Utilisation des énergies renouvelables

France Télécom-Orange s'implique depuis plus de 30 ans dans des recherches sur l'application des énergies renouvelables à ses activités Aujourd'hui, le Groupe porte ses efforts en particulier sur l'alimentation en énergie solaire des stations radio mobiles en Afrique et dans les pays d'Europe du Sud. A la fin de l'année 2012, plus de 2 300 stations solaires ont été installées dans 20 pays, dont 15 pays en Afrique. Elles représentent une production de plus de 14 GWh d'énergie solaire, permettant chaque année d'économiser 28 millions de litres de fuel et d'éviter d'émettre 76 000 tonnes de CO_2 dans l'atmosphère.

17.2.2.1.5 Suivi renforcé de la consommation d'énergie

Installation de compteurs intelligents

Depuis 2009, des compteurs électriques "intelligents" sont progressivement installés sur les sites techniques dans les pays du Groupe pour améliorer la fiabilité des mesures de consommations d'énergie.

Réalisation de Bilans Carbone®

France Télécom-Orange a été le premier opérateur de télécommunication à réaliser une évaluation des émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre de ses activités sur un périmètre international, sur l'ensemble du cycle de vie de ses produits et services, selon la méthodologie Bilan Carbone® mise au point par l'Ademe. Après la France et la Belgique en 2010, une nouvelle étude Bilan Carbone® a été réalisée en 2012 en Espagne. Au-delà des émissions directes (énergie des bâtiments, carburant des véhicules, électricité du réseau) cette méthode permet d'identifier d'autres postes d'émissions de gaz à effet de serre associées en amont et en aval de l'empreinte directe du Groupe. Ces analyses ont largement contribué aux plans d'action décrits ci-dessus.

17.2.2.2 Réduction des émissions liées aux bâtiments

Les bâtiments représentent en 2012 près de 10 % de la consommation d'énergie électrique du Groupe.

Sous l'égide de la Direction de l'Immobilier Groupe (DIG), un ensemble de pays (France, Espagne, Pologne, Belgique, Egypte) qui représentent près de 85 % de la consommation d'électricité du Groupe) ont présenté leurs plans d'action et partagé leurs meilleures pratiques avec la DIG.

En France, le Plan d'actions Energie de 2012 se décline sur tous les domaines techniques du bâtiment : chauffage, ventilation, climatisation, éclairage, plomberie… De plus, la France s'est engagée dans un déploiement *Metering* par usage sur plus de 50 bâtiments.

L'immobilier profite aussi sur la France de ses retours d'expérience S.M.E. (Système de Management Environnemental) de la certification ISO 14001 et de la certification HQE Exploitation (Orange Village Arcueil, tour Olivier de Serres) pour intégrer dans ses Accords Nationaux les exigences de sa politique environnementale. La Direction de l'Immobilier a aussi signé 128 annexes environnementales (processus d'échange de données bâtiments et plan d'optimisation propriétaire/locataire) avec son plus gros propriétaire "Foncière des Régions".

Avec cette politique, le parc tertiaire annonce un recul de la consommation en 2012 pour la France.

En Espagne, sur les deux bâtiments tertiaires (La Finca, Parquesol) des plans d'actions ont amélioré la gestion de la climatisation et le pilotage de l'éclairage dans les bureaux et les parkings (par la mise en œuvre d'équipements à basse consommation). Les déploiements de logiciels de *Metering* effectués sur ces bâtiments et le monitoring de la consommation en temps réel de tout le parc tertiaire ont conduit à des améliorations substantielles.

En Egypte, Mobinil a obtenu la certification haute qualité environnementale du bâtiment (certification LEED) pour son nouveau *call center* de 13 000 m².

17.2.2.3 Réduction des émissions liées au transport

Le Groupe dispose en Europe et en Afrique d'une flotte de plus de 35 000 véhicules de société, qui représente près de 9 % des émissions de CO_2 du Groupe. L'objectif global est de tendre vers un niveau d'émission moyen de 130 g CO_2/kilomètre. En France, le taux moyen d'émission de CO_2 des véhicules particulier du catalogue 2012 est de 108 g.

Plusieurs entités du Groupe ont mis en place des dispositifs visant à limiter l'usage de la voiture individuelle (plans de déplacement entreprise, dispositif de covoiturage, formations à l'éco-conduite…).

Les collaborateurs disposent de solutions permettant de limiter les déplacements professionnels (visioconférence, téléconférence, outils de travail collaboratif à distance…). De nombreuses salles de téléprésence sont ainsi à disposition des collaborateurs dans plusieurs pays.

17.2.3 Gestion des déchets

En matière de gestion des déchets, France Télécom-Orange se focalise sur deux enjeux majeurs :

- optimiser la gestion des déchets générés en interne ;
- contribuer à gérer les déchets générés par les produits et services vendus, une attention particulière étant portée à la collecte et au recyclage des terminaux mobiles.

Par ailleurs, le groupe France Télécom-Orange participe activement aux initiatives internationales menées sur le sujet de la gestion des déchets électroniques en Afrique, notamment par l'Organisation des Nations Unies pour l'Environnement (UNEP), le GeSI (*Global e-Sustainability Initiative*) ou l'initiative STEP (*solve the e-waste problem*) des Nations Unies, afin de favoriser le déploiement de solutions locales de collecte et de traitement. Le Groupe est également impliqué dans les concertations concernant les évolutions réglementaires (directives RoHS et DEEE, règlement REACH).

17.2.3.1 Optimisation des filières de traitement

Des lignes de conduite définies en 2007 structurent la mise en place dans chaque pays de filières adaptées aux différents types de déchets, selon trois grands principes :

- mesurer les quantités de déchets générés par les activités, en réalisant des inventaires dans chaque pays selon la classification définie au niveau du Groupe ;
- organiser le traitement de ces déchets dans des filières adaptées en prenant en compte le contexte local ;
- assurer la traçabilité sur le devenir de ces déchets, en réalisant progressivement dans tous les pays une cartographie des filières de traitement.

Des audits des filières DEEE (incluant les équipements réseaux, le matériel informatique et les équipements des clients grand public et entreprises) ont eu lieu dans plusieurs pays européens. Ces audits ont montré un bon niveau de conformité aux exigences de la Directive DEEE. Ces audits sont progressivement étendus aux pays de la zone AMEA avec leurs cadres réglementaires propres.

Les autres déchets, notamment les déchets dangereux (batteries, poteaux bois), sont traités au travers de filières de collecte et recyclage dédiées.

17.2.3.2 Accroître la collecte et le recyclage des téléphones mobiles

Pour limiter l'impact des déchets électroniques sur l'environnement, le groupe France Télécom-Orange s'efforce de donner une seconde vie à ces équipements ou d'assurer leur démantèlement et leur recyclage dans le respect des normes environnementales en vigueur. Le Groupe s'est fixé comme objectif de faire croître le taux de collecte de plus de 50 % par an. Ce taux de collecte est passé de 6,6 % en 2011 à 9,94 % en 2012, soit une progression de près de 50 %. Le taux de collecte 2012 a été validé par le cabinet Deloitte et a reçu une assurance modérée.

Pour atteindre cet objectif, le Groupe s'est engagé dans une politique volontariste : campagnes de sensibilisation régulières auprès des clients, dispositifs d'incitation financière dans pratiquement toutes les entités européennes du Groupe.

Pour contribuer à sensibiliser le public à la collecte des mobiles usagés, France Télécom-Orange a développé "Mobo", un collecteur "intelligent", actuellement en cours d'expérimentation en France. "Mobo" est un dispositif complet connecté, géolocalisé et télé-géré (mesure en temps réel du taux de remplissage). Capable de remercier d'un sourire les donateurs de mobiles, "Mobo" prolonge sur le web son interactivité en permettant aux utilisateurs de s'identifier pour savoir ce que devient leur mobile (traçabilité du don) et de participer à des animations, des jeux concours, etc. (www.hello-mobo.fr).

En 2010, France Télécom-Orange s'est associé à Emmaüs International et aux Ateliers du Bocage, une entreprise du secteur de l'emploi social et solidaire, pour ouvrir des ateliers de collecte et de retraitement des déchets de mobiles en Afrique. Quatre premiers ateliers ont ainsi été créés (Burkina-Faso, Niger, Bénin et Madagascar). Les déchets collectés sont triés avant d'être réexpédiés par bateau vers la France, et envoyés dans des usines de recyclage en Europe. De 2010 à 2012, plus de 70 tonnes de déchets ont été déjà collectées (l'équivalent de 400 000 mobiles) et 24 emplois ont été créés au Burkina Faso, au Bénin, à Madagascar et au Niger.

17.2.4 Biodiversité

Compte tenu de ses activités, le groupe France Télécom-Orange, comparé à des entreprises industrielles, a un impact limité sur la biodiversité. Pour autant, conformément à sa politique environnementale, le Groupe a néanmoins engagé plusieurs initiatives visant à réduire ses impacts internes et à développer des initiatives de protection de la biodiversité, en partenariat avec des ONG comme la Ligue de protection des oiseaux (LPO) ou le WWF. Depuis mars 2008, Orange France et le WWF France se sont engagés dans un partenariat d'envergure qui repose sur des actions concrètes, telles que l'évaluation de la performance environnementale des produits commercialisés par France Télécom-Orange, l'éco-conception de boutiques et de produits, le recyclage des équipements, la pédagogie autour des gestes "verts" menée auprès des consommateurs et des collaborateurs et l'usage responsable du papier (moins et mieux consommer).

France Télécom-Orange accompagne également le WWF France en tant que mécène, en soutenant notamment les actions menées dans le cadre de la mission "Préservation de la biodiversité d'outre-mer" de l'organisation. France Télécom-Orange est devenu ainsi un partenaire privilégié des programmes du WWF France liés aux écorégions de Nouvelle-Calédonie et de Guyane.

17.2.4.1 Impact sur la faune et la flore

En France, France Télécom-Orange s'est engagé depuis plusieurs années dans le cadre de conventions régionales avec la LPO pour poser des obturateurs sur les poteaux téléphoniques métalliques et protéger les espèces cavernicoles. 93 % des poteaux métalliques en France ont ainsi été obstrués.

17.2.4.2 Utilisation des sols

Le Groupe n'étend pas son emprise sur les sols, sauf pour les bâtiments dans lesquels il exerce ses activités (bureaux et *datacenters*).

17.2.4.3 La prise en compte des nuisances spécifiques aux activités d'opérateur de télécommunication

Les antennes relais de radiotéléphonie mobile peuvent parfois choquer visuellement. Dans un certain nombre de pays (France, Egypte…), le Groupe procède à l'intégration environnementale et paysagère de certaines d'entre elles, en les adaptant au style et au contexte local (mise en peinture, intégration aux bâtiments…).

17.2.4.4 Consommation de papier

France Télécom-Orange met en œuvre depuis plusieurs années des actions visant à réduire sa consommation de papier ou quand l'impression est nécessaire, à utiliser du papier FSC et/ou recyclé.

Ainsi en France, 80 % de la documentation commerciale et 92 % du papier à usage interne est imprimé sur du papier FSC et/ou recyclé. En Espagne, 96,43 % du papier acheté, tous besoins confondus, est certifié ou recyclé.

17.2.4.5 Consommation d'eau

Le Groupe n'a pas de fonction de production. L'utilisation d'eau est donc essentiellement tertiaire. La consommation est reprise dans le tableau ci-dessous.

17.2.4.6 L'utilisation de ressources rares

Une étude spécifique a été engagée sur les ressources rares entrant dans la composition des équipements électroniques distribués par France Télécom-Orange. Une cartographie des ressources concernées a été réalisée en 2012 pour évaluer la dépendance du Groupe à cet égard, et mettre en place les mesures adaptées, notamment vis-à-vis des fournisseurs.

17.2.4.7 Rejets dans l'air, le sol, l'eau

A l'exception des émissions de CO_2, les seuls autres rejets concernent les substances (HCFC) utilisées dans les systèmes de refroidissement et libérées dans l'atmosphère. Nous remplaçons les HCFC par les HFC quand cela est possible et nous mettons en place des systèmes d'optimisation du conditionnement d'air permettant de réduire l'utilisation des climatiseurs, comme la ventilation optimisée, et la ventilation naturelle (*free-cooling*).

17.2.5 Chiffres clés sur les impacts liés à nos activités

PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE (ÉNERGIE)	Unités	2012 France [1]	2012 Reste du monde	2012 Valeurs Groupe	Rappel 2011 Valeurs Groupe	Rappel 2010 Valeurs Groupe
Installations à risques						
Cuves à Fioul	unités	2 221	5 680	7 901	5 666	5 992
Consommation d'énergie - Scope 1						
Fioul (tous bâtiments, tout usage)	m^3	15 247	73 593	88 841	77 798	71 087
Gaz	m^3	18 313 387	4 190 323	22 503 710	21 662 486	23 836 444
Charbon	tonnes	na	100	100	87	119
Essence-GPL véhicules société	litres	58 432	5 106 975	5 165 407	5 885 434	6 867 479
Diesel véhicules société	litres	30 037 792	15 179 803	45 217 595	42 733 872	45 091 672
TOTAL ÉNERGIE SCOPE 1	**GWH**	**670**	**1 096**	**▪▪ 1 766**	**1 610**	**1 588**
Emissions de CO_2 fuel-gaz-charbon	tonnes CO_2	78 582	205 567	284 149	253 491	239 159
Emissions de CO_2 dues aux véhicules	tonnes CO_2	82 743	53 899	136 642	131 524	140 344
Emissions de CO_2 du Scope1 (énergie seule)	tonnes CO_2	161 325	259 466	420 791	385 015	379 503
Emissions de CO_2 des GES	tonnes eqCO_2	-	24 633	24 633	7 536	15 881
Emissions de CO_2 du Scope 1	**tonnes CO_2**	**161 325**	**284 099**	**▪▪ 445 424**	**392 551**	**395 384**
Consommation d'énergie - Scope 2						
Electrique	**GWh**	**2 215**	**1 954**	**▪▪ 4 169**	**3 984**	**4 039**
dont énergie verte	GWh	-	124	124	123	8
Emissions de CO_2 du Scope 2	**tonnes CO_2**	**132 904**	**891 278**	**▪▪ 1 024 182**	**930 592**	**1 060 789**
SCOPE 1 + SCOPE 2 CO_2	**TONNES CO_2**	**294 229**	**1 175 376**	**1 469 605**	**1 323 143**	**1 456 173**
Consommation d'énergie - Scope 3						
Distances parcourues en avion	kilomètres	166 610 963	110 931 766	277 542 729	290 385 071	284 772 951
Distances parcourues en train	kilomètres	98 361 564	13 895 191	112 256 755	113 164 635	105 266 548
Emissions de CO_2 du Scope 3	**tonnes CO_2**	**30 924**	**21 152**	**▪▪ 52 076**	**54 139**	**53 110**
TOTAL CO_2 ÉMIS (SCOPE 1 + 2 + 3)	**TONNES CO_2**	**325 153**	**1 196 528**	**▪▪ 1 521 681**	**1 377 282**	**1 509 283**
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE (EAU, DÉCHETS)						
Eau consommée	**m^3**	**1 354 160**	**1 071 747**	**2 425 907**	**3 825 222**	**3 835 075**
Papier et carton : usage interne (bureau) et externe (marketing, facturation, annuaires, emballages…)	**tonnes**	**12 098**	**8 101**	**20 199**	**23 215**	**25 278**
Déchets internes produits évacués						
DEEE internes (réseau et tertiaires)	tonnes	1 212	1 992	3 204	2 273	2 125
Taux de valorisation	%	81 %	99 %	92 %	na	na
Poteaux métalliques	tonnes	1 070	189	1 259	1 153	950
Taux de valorisation	%	100 %	100 %	100 %	na	na
Poteaux bois	tonnes	14 269	60	14 329	11 903	11 740
Taux de valorisation	%	100 %	100 %	100 %	na	na
Câbles	tonnes	15 819	510	16 329	8 968	8 214
Taux de valorisation	%	75 %	98 %	76 %	na	na
Batteries	tonnes	1 145	797	1 942	2 402	2 664
Taux de valorisation	%	88 %	84 %	87 %	na	na
Papier carton	tonnes	2 375	805	3 180	3 482	2 957
Taux de valorisation	%	100 %	81 %	95 %	na	na
Autres déchets dangereux (PCB - cartouches imprimantes - tubes fluos inclus)	tonnes	620	34	654	379	591
Taux de valorisation	%	18 %	77 %	21 %	na	na
Autres déchets non dangereux	tonnes	-	1 007	1 007	1 052	644
Taux de valorisation	%	na	58 %	58 %	na	na
TOTAL DÉCHETS INTERNES EVACUES	**TONNES**	**36 509**	**5 394**	**▪ 41 903**	**31 613**	**29 885**
Taux de valorisation	%	87 %	86 %	▪ 87 %	na	na
Déchets clients DEEE collectés (piles et accus inclus)	tonnes	2 144	272	▪ 2 416	3 121	1 607
Taux de valorisation	%	80 %	60 %	78 %	na	na

nc : non communiqué.
na : non applicable.
(1) Le périmètre France couvre France Télécom S.A. + Orange France, le siège du Groupe, FT Marine, FTR&D et les entités d'Orange Business Services opérant sur le territoire Français.
▪▪ Elément revu par Deloitte : **assurance raisonnable.**
▪ Elément revu par Deloitte : **assurance modérée.**

Note méthodologique

Le reporting environnemental de ce document se base sur un système d'information (Indicia). Seuls les pays consolidés dans le Rapport annuel ont participé au reporting RSE. En ce qui concerne l'évolution du périmètre de reporting 2012, par rapport à 2011, les modifications sont les suivantes : pays sortant : la Suisse ; pays entrant : le Congo.

Les consommations d'énergie des locaux pour lesquels le Groupe ne paye pas de facture directe ne sont pas reportées, de même que celles utilisées dans les centrales de chauffage urbain du fait de la difficulté d'estimer les émissions de CO_2 associées.

L'indicateur "consommation de fioul (tout bâtiment, tout usage)" regroupe les consommations (hors véhicules) de fioul domestique, de diesel et d'essence ainsi que les consommations de fioul lourd et de diesel des navires de la filiale FT Marine.

Les données de transport en train et en avion proviennent de la société Carlson Wagon Lits qui couvre plus de 80 % des kilomètres parcourus par les salariés. Les distances parcourues sont estimées par l'intermédiaire de la route orthodromique. Les facteurs d'émission moyens de CO_2 sont issus du GHG Protocol (180 g CO_2/kilomètre passager) pour tous les transports avion et de la méthode "Bilan Carbone"™ pour les déplacements en train, évalué à 100 g CO_2/kilomètre passager quand l'information est absente. Les agences locales de voyages hors Carlson Wagon Lits ayant fourni un reporting sont prises également en considération ainsi que les voyages des familles des expatriés.

Pour le CO_2 lié aux consommations d'électricité, le GHG Protocol (version 2012) est utilisé, sauf pour la France, où une réévaluation fournie par l'ADEME nous a conduits à prendre 60 g CO_2/kWh de 2008 à 2012, et donc à corriger les années passées.

Le reporting pour les déchets prend en compte les notions de déchets Evacués (i.e. déchets qui ne sont plus stockés dans les locaux du Groupe ou sous son contrôle direct et confiés à un prestataire ou à un organisme externe avec ou sans transaction financière) et de déchets Valorisés (i.e. : déchets ayant fait l'objet d'une valorisation sous la forme de réemploi, de valorisation matière ou énergétique).

Les déchets banals ne sont plus comptabilisés. Les déchets "néon", "PCB", "cartouches imprimantes" sont toujours comptabilisés mais maintenant inclus dans "autres déchets dangereux". Dans la zone AMEA, le Groupe travaille à identifier et pérenniser des filières de collecte et de traitement des déchets de manière à améliorer le reporting des déchets dans cette zone.

En ce qui concerne le SME, l'indicateur "Importance des sites ou activités certifiés ISO 14001" se calcule en faisant le rapport entre les consommations d'électricité du périmètre couvert par la certification ISO 14001 et les consommations totales d'électricité, sauf pour la France pour laquelle cet indicateur est calculé à partir du rapport entre le nombre d'employés couverts par la certification et le nombre d'employés totaux.

17.3 ENGAGEMENTS SOCIETAUX

17.3.1 Sous-traitance et fournisseurs

Achats responsables

France Télécom-Orange met en œuvre depuis plusieurs années une politique d'achats responsables visant à inscrire les principes de responsabilité sociale dans ses relations avec les fournisseurs en renforçant la maîtrise des risques sociaux et environnementaux.

Les informations correspondantes sont reprises dans le chapitre 6.7.

17.3.2 Contribution au développement local par l'inclusion numérique

Combattre l'exclusion numérique sous toutes ses formes, c'est bien sûr réduire la fracture géographique : nous déployons des infrastructures sur tous les territoires et mettons en œuvre des solutions alternatives pour les zones isolées.

C'est aussi participer au développement économique et social, en rendant nos services accessibles aux populations à faibles revenus, en stimulant l'entrepreneuriat, et en favorisant l'émergence de nouveaux usages numériques ouvrant des perspectives innovantes dans des domaines clés comme l'agriculture et la santé.

C'est encore faciliter l'utilisation de nos produits et services par les personnes âgées ou en situation de handicap, et rendre les technologies toujours plus simples à utiliser même par les personnes en difficulté d'apprentissage, voire illettrées. C'est également répondre aux enjeux de la santé et de la dépendance. C'est enfin permettre l'accès à l'éducation et à la culture (voir plus de détails sur ces sujets dans le rapport détaillé de Responsabilité Sociale d'Entreprise).

17.3.2.1 Réduire la fracture géographique

Pour apporter les bénéfices du monde numérique sur les territoires, et assurer une montée en débit pour tous, France Télécom-Orange a engagé un plan d'action ambitieux qui s'appuie notamment sur :

- le développement des infrastructures pour étendre la couverture des réseaux fixes et mobiles et déployer de nouvelles technologies (fibre, 4G) ;
- le déploiement de solutions alternatives innovantes pour les zones isolées ;

- l'expansion du réseau de câbles sous-marins haut débit en fibre optique permettant d'améliorer la connectivité internet des pays d'Afrique ainsi que du Moyen-Orient et du sous-continent indien.

Voir plus de détails dans le chapitre 8.1

17.3.2.2 Soutenir le développement économique local

Le Groupe soutient le développement social et économique des territoires où il est présent en s'appuyant sur plusieurs leviers complémentaires :

- démocratiser l'accès aux technologies de l'information et de la communication dans les pays émergents comme sur les marchés matures, en proposant des solutions répondant aux priorités de développement économique et social de chaque pays d'implantation, dans une logique de co-construction avec les acteurs locaux ;
- favoriser le développement d'un écosystème basé sur les nouvelles technologies, qui soutient la création d'entreprises et favorise l'émergence de produits, services et contenus adaptés au marché local.

17.3.2.2.1 Démocratiser l'accès aux technologies de l'information et de la communication et développer des produits et services innovants répondant aux priorités locales

L'accès des populations les plus démunies aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et aux services qu'elles permettent d'offrir dans les domaines de l'éducation, de la santé, de l'agriculture et de la finance est un axe important de la politique RSE du Groupe.

Ainsi, le Groupe a lancé en 2012 la première offre sociale internet en France. Disponible sur l'ensemble du territoire métropolitain, cette offre permettra à des foyers aux revenus modestes d'accéder à l'internet haut débit jusqu'à 20 mégas. Elle permet aussi l'accès à la téléphonie en illimité vers les téléphones fixes de France métropolitaine et de l'outre-mer.

Pour répondre aux besoins spécifiques des marchés émergents, France Télécom-Orange a lancé une gamme de terminaux à très bas prix ainsi que des services permettant de faire payer la communication par la personne appelée, ou d'offrir des prix avantageux en fonction du niveau de trafic sur le réseau. Le Groupe développe également des solutions communautaires comme le concept de "*Community phone*", qui a déjà permis d'apporter un accès collectif à la téléphonie mobile dans de nombreux villages au Mali, au Niger, en Côte d'Ivoire, en République centrafricaine, au Cameroun et à Madagascar.

Le Groupe s'implique également pour développer des services spécifiques, comme les services bancaires mobiles, grâce à *Orange Money*, une solution simple et sécurisée permettant d'ouvrir un compte de paiement rattaché à un numéro de mobile. Avec *Orange Money*, c'est tout un ensemble de services qui est rendu accessible aux populations qui n'ont pas accès aux fonctions bancaires traditionnelles : ouvrir un compte, transférer de l'argent à sa famille ou payer ses factures devient ainsi simple et accessible. Par ailleurs, *Orange Money* est un moyen pour les entreprises ou les petits commerces de simplifier le paiement de services marchands voire des salaires. Ce service, proposé en partenariat avec de grandes banques, bénéficie d'un haut niveau de sécurité pour éviter les risques de vol ou de fraude. A fin 2012, il est déjà disponible dans 11 pays et a dépassé les 5,6 millions d'utilisateurs.

Il existe également d'autres services spécifiques, comme le service Labaroun Kassoua, service d'information sur les prix agricoles et bétail au Niger, qui permet aux acteurs agricoles de connaitre les prix agricoles et du bétail sur plus de 70 marchés nigériens, avec plus de 8 000 utilisateurs uniques de mai à octobre 2012.

17.3.2.2.2 Stimuler la création d'entreprises

Le groupe France Télécom-Orange est présent dans un grand nombre de pays d'Afrique et du Moyen-Orient et a de grandes ambitions de développement sur cette zone. Il marque fortement cette région de son empreinte (emplois directs et indirects, contributions fiscales, balance des paiements) et contribue de ce fait au développement local.

La contribution au développement économique local passe également par la création de mécanismes d'incubation spécifiques (plateformes techniques ouvertes, incubateur de jeunes entreprises, fonds d'investissement). Des partenariats avec des acteurs spécialisés permettent de créer des compétences clés et de limiter les risques. France Télécom-Orange noue aussi des partenariats avec les universités locales et les écoles spécialisées pour favoriser la formation, la détection et l'intégration dans l'entreprise des talents locaux. Au Sénégal, France Télécom-Orange a soutenu la mise en place d'un incubateur d'entreprises du secteur des nouvelles technologies à Dakar. Son but est de contribuer au développement de l'industrie des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication à travers le soutien aux petites et moyennes entreprises sur la promotion des contenus locaux. Ce programme, soutenu par la Banque mondiale, vise à soutenir une trentaine d'entreprises pendant trois ans. Ce projet a connu un réel succès et deux autres incubateurs doivent être lancés en 2013.

En 2012, le Groupe a organisé pour la deuxième année consécutive, le prix de l'entrepreneur social en Afrique, Ce prix, qui a déjà connu un fort succès lors de la première édition en 2011, a pour but de favoriser le développement des entrepreneurs et start-ups qui utilisent les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) pour répondre aux besoins des populations en Afrique. L'appel à projets a recueilli près de 450 candidatures couvrant des domaines variés comme la santé, l'agriculture, l'éducation, l'énergie, l'industrie ou encore le commerce. Les trois lauréats vont bénéficier d'un soutien financier allant jusqu'à 25 000 euros et d'un accompagnement pendant six mois par des experts.

17.3.3 Le mécénat et la Fondation Orange

La Fondation est l'élément central de la politique de mécénat du groupe France Télécom-Orange. Sa vocation est de favoriser la transmission, l'échange et le partage. Il s'agit de créer le lien entre les individus, en particulier de faciliter la communication à

ceux qui en sont exclus pour des raisons diverses, de santé, de handicap ou du fait de leur situation économique.

La Fondation Orange intervient ainsi dans trois domaines : l'éducation et la formation professionnelle, la culture et la santé avec un engagement historique à la cause de l'autisme, et deux préoccupations constantes : la démocratisation des outils numériques et l'attention particulière portée aux femmes.

La Fondation pratique dans 30 pays un mécénat de proximité qui s'adapte aux besoins locaux des populations qui en ont le plus besoin, comme les femmes en Afrique, à travers de nombreux projets dans le domaine de l'éducation et de la santé.

Les projets musicaux et les festivals soutenus s'ouvrent désormais au jazz, à la création contemporaine et aux musiques du monde, notamment celles du continent africain. Voir plus de détails sur les actions menées par les Fondations Orange dans le monde sur le site : http://www.fondationorange.com.

Les salariés du groupe France Télécom-Orange sont au cœur du mécénat de l'entreprise au travers du bénévolat, du parrainage de projets, d'actions collectives pour des causes humaines et du mécénat de compétences. La Fondation a ainsi lancé depuis fin 2010, le programme Orange Solidarité Numérique, qui s'appuie sur des salariés du Groupe. Ils accompagnent en dehors de leur temps de travail, les adhérents d'associations partenaires (Secours Populaire, Force Femmes, Fondation Agir contre l'Exclusion, Solidarité et Avenir…), à la découverte de la diversité des usages numériques.

Par ailleurs, la Fondation Orange lance deux fois par an un appel à projets solidaires pour encourager l'engagement bénévole des salariés ou des retraités du groupe France Télécom-Orange en faveur d'associations.

Enfin, une politique de mécénat de compétences sur le long terme a été mise en place dans le cadre du plan senior proposé en France. Des salariés de l'entreprise sont mis à disposition d'associations auxquelles ils apportent les compétences acquises durant leur carrière. Ils effectuent des missions longues (d'un à trois ans) pour des associations qu'ils ont choisies. La Croix-Rouge, l'Association Valentin Haüy, le Secours populaire, Habitat et Humanisme, mais d'autres associations plus locales profitent aussi de ce dispositif.

17.3.4 Protection de la santé et de la sécurité des clients

Le monde numérique ouvre de multiples opportunités d'interactions mais est aussi vecteur de complexité : à nouveaux outils, nouveaux écueils. L'ambition de France Télécom-Orange est d'être, parmi tous les opérateurs, celui qui offre à ses clients la meilleure expérience, en les accompagnant et en facilitant leur vie numérique à chaque étape de la relation.

Au-delà des exigences fondamentales de qualité de service, nous devons aussi apporter des réponses claires et des solutions adaptées aux préoccupations croissantes en matière de protection des données personnelles, de protection des enfants ou d'ondes radio, pour permettre à chacun d'accéder aux bénéfices du monde numérique en toute confiance.

17.3.4.1 Communiquer en toute sérénité

Le développement des usages d'internet s'accompagne de nouveaux risques qu'il convient de contrer efficacement. Dans le cadre de sa politique de sécurité globale, le Groupe s'assure de la prise en compte des différents risques que le développement des usages d'internet peut accroître dès la phase de conception des offres, et met en place des outils garantissant la sécurité des données et le respect de la vie privée de ses clients.

17.3.4.1.1 Une politique de sécurité globale

Dans tous les pays, des mesures rigoureuses sont mises en œuvre, comme par exemple la diffusion d'une Charte baptisée "Code confidentiel", traduite en huit langues, qui précise les règles de sécurité de l'information que chaque collaborateur se doit d'appliquer, la mise en place de règles sur l'accès aux bases de données contenant les données personnelles des clients, ou l'introduction dans les contrats avec les fournisseurs et partenaires d'une clause spécifique sur la protection des données personnelles.

17.3.4.1.2 Des solutions au service des clients

Au-delà des mesures internes mises en œuvre pour protéger la sécurité et la confidentialité des données, France Télécom-Orange propose à ses clients toute une gamme de solutions de sécurité permettant de faciliter les échanges électroniques tout en les protégeant de bout en bout, comme la sécurisation des postes de travail (PC) et des outils communicants et la gestion sécurisée de flottes de mobiles, la sécurisation de l'accès au réseau, la protection des ressources des entreprises face aux tentatives d'écoute ou de destruction d'informations, et la détection et anticipation des attaques.

Des conseils pratiques sont régulièrement dispensés aux clients pour les sensibiliser aux risques et promouvoir des usages sûrs et responsables permettant de protéger leurs données personnelles. Les particuliers et professionnels peuvent ainsi consulter la rubrique "se protéger" du site d'Assistance sur le portail Orange. Pour les entreprises, le blog Sécurité d'Orange Business Services offre une information très complète sur les problématiques de sécurité et permet aux experts d'échanger leurs expériences et leurs meilleures pratiques. Plusieurs articles et vidéos ont notamment été postés pour sensibiliser les internautes à un usage sûr des sites de réseaux sociaux.

17.3.4.1.3 Promouvoir les usages responsables

Dans sa démarche de sensibilisation globale, France Télécom-Orange se fait le relais des institutions, des associations agréées et des experts reconnus pour promouvoir leurs messages et recommandations en matière d'usages sûrs et responsables, de façon transparente et adaptée à chacun des publics et via de multiples supports : guides à l'usage des parents, sites web dédiés, campagnes de sensibilisation, tables rondes…

Ces actions de sensibilisation s'adressent à trois cibles principales :

- les collaborateurs : parents ou futurs parents, nos salariés pour la plupart sont de fait concernés et sont les meilleurs ambassadeurs du Groupe auprès de ses clients ;

- les clients sur tous les canaux ;
- le grand public, avec l'appui d'associations partenaires.

17.3.4.2 Accompagner les jeunes vers des usages sûrs et responsables

Nos processus de dialogue avec les parties prenantes le démontrent : dans la plupart des pays européens, la protection des enfants contre les risques d'un usage non maîtrisé de l'internet est une attente prioritaire de nos clients et plus largement de la société.

17.3.4.2.1 Un engagement d'envergure internationale

Notre engagement pour accroître la sécurité en ligne des enfants et des adolescents a pris une nouvelle ampleur fin 2011/début 2012 avec notre participation à deux initiatives internationales d'envergure : la "CEO - Coalition en faveur d'un internet plus sûr pour les enfants", lancée en décembre 2011 à l'initiative de Neelie Kroes, Vice-présidente de la Commission européenne et commissaire en charge de la société numérique, et la *"ICT Coalition"* dont nous sommes membre fondateur aux côtés de 25 entreprises du secteur des TIC.

France Télécom-Orange soutient la mise en œuvre des grandes initiatives internationales du secteur, comme le cadre de référence européen pour un usage plus sûr du téléphone portable par les enfants et les jeunes adolescents (*European Framework for a Safer Use of Mobile by Young Teenagers and Children*) et l'Alliance mobile pour la lutte contre l'exploitation des enfants (*Mobile Alliance against Child Sexual Abuse Content*), qui vise à combattre la pornographie enfantine sur internet.

17.3.4.2.2 Devenir le "coach numérique" des parents

Bien surfer s'apprend d'abord en famille. France Télécom-Orange a pour ambition de devenir le compagnon numérique des parents : celui qui leur donne des clés de compréhension et d'action pour éduquer sereinement leurs enfants au bon usage des multiples opportunités d'internet.

La politique du Groupe sur la protection numérique des enfants s'articule autour de trois principes d'action :

Promouvoir les usages responsables

France Télécom-Orange se fait le relais des institutions, associations agréées et experts reconnus pour promouvoir et faire entendre leurs messages et recommandations en matière d'usages sûrs et responsables.

Former et accompagner les parents et les éducateurs

L'éducation est avant tout une affaire de famille. France Télécom-Orange s'est donc donné pour mission de devenir le compagnon numérique des parents et des éducateurs, en leur fournissant les clés des multiples usages d'internet et des outils numériques. Ainsi, dans un monde où les rapports de connaissances et de compétences sont parfois inversés entre les générations, nous permettons aux parents d'accompagner dans la sérénité leurs enfants et leurs adolescents sur les nouveaux médias. Réflexes à acquérir, maîtrise des paramétrages d'identité, appropriation des outils de protection : France Télécom-Orange multiplie les projets créatifs et les initiatives pédagogiques pour inculquer les principes de prudence et de responsabilité nécessaires à un usage maîtrisé du Web par tous.

Le cours des parents d'Orange France en est une parfaite illustration : ouverte à tous les clients, cette formation gratuite de 45 minutes, dispensée dans les grandes boutiques Orange, aide les parents et les grands-parents à utiliser le contrôle parental sur l'ordinateur, le mobile et la TV. Une initiative lancée en 2012 et qui rencontre un vif succès auprès des clients.

Développer la visibilité et l'efficacité des outils de contrôle parental

Techniquement, le contrôle parental s'impose comme la solution permettant aux parents de maîtriser l'usage que leurs enfants ont d'internet. Dans plusieurs pays, France Télécom-Orange développe différents systèmes de contrôle parental dans les trois univers d'Orange. Pour l'ordinateur, il s'agit de logiciels qui bloquent les contenus inadaptés aux enfants et permettent d'encadrer leur navigation (gestion de profils, d'applications, etc.). Sur le mobile, des filtres verrouillent l'accès aux sites non recommandés aux enfants. Enfin, sur la TV d'Orange, l'activation de codes confidentiels permet d'empêcher l'accès à des contenus réservés à un public averti, de contrôler les achats de Vidéo à la Demande, ainsi que la souscription aux bouquets TV payants.

17.3.4.3 Répondre aux interrogations sur les ondes radio

Face aux interrogations sur les effets potentiels des ondes radio émises par la téléphonie mobile et les nouvelles technologies de communication, France Télécom-Orange met en œuvre une politique articulée autour de cinq grands principes :

- communiquer en toute transparence vers les différentes parties prenantes sur les ondes radio et les technologies de communication grâce à des outils d'information et de dialogue adaptés ;
- contribuer à l'effort de recherche sur les ondes radio ;
- s'assurer du respect des réglementations locales (lorsqu'elles existent) ou des recommandations internationales de l'ICNIRP [1] sur les valeurs limites d'exposition des personnes ;
- promouvoir les bons usages du mobile édictés par les pouvoirs publics et les autorités compétentes permettant de limiter l'exposition aux ondes radio ;
- mettre en œuvre une politique Groupe sur les ondes radio au travail.

Le déploiement de cette politique s'appuie sur un réseau de correspondants ondes radio au sein du Groupe et de ses filiales. Les principaux risques liés à l'exposition aux champs électromagnétiques sont décrits à la section 4.1 *Risques opérationnels*.

(1) International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection : commission internationale liée à l'Organisation Mondiale de la Santé (www.icnirp.de). Elle a défini des limites d'exposition pour protéger les individus contre les effets des ondes radio sur la santé.

17.4 ATTESTATION DE PRESENCE ET RAPPORT D'ASSURANCE DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES PORTANT SUR UNE SELECTION D'INFORMATIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

Exercice clos le 31 décembre 2012

A l'attention de la Direction générale de France Télécom,

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de Commissaire aux comptes de la société France Télécom, nous vous présentons notre attestation de présence sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans le Rapport de gestion établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2012 en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code du commerce ainsi que notre rapport d'assurance modérée et raisonnable sur une sélection d'entre elles, identifiées par le signe (▪) ou (▪▪).

I. Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un Rapport de gestion comprenant les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce (ci-après les "Informations"), établies conformément au référentiel utilisé par le groupe France Télécom-Orange (le "Référentiel") et disponible auprès de la Direction Responsabilité Sociale d'Entreprise.

II. Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer la conformité avec les règles déontologiques, les normes professionnelles et les textes légaux et réglementaires applicables.

III. Responsabilité du Commissaire aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations requises sont présentes dans le Rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce et du décret n°2012-557 du 24 avril 2012 (Attestation de présence) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance raisonnable sur le fait que certaines Informations sélectionnées par le Groupe et identifiées par le signe (▪▪) dans le chapitre 17 du Rapport de gestion ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les autres Informations sélectionnées par le Groupe et identifiées par le signe (▪) dans le chapitre 17 du Rapport de gestion sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en responsabilité sociétale.

1. Attestation de présence

Nous avons conduit les travaux suivants conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France :

- nous avons comparé les Informations présentées dans le Rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du code du commerce ;
- nous avons vérifié que les Informations couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce, avec les limites précisées dans la note méthodologique au sein des chapitres relatifs aux informations sociales et environnementales et aux engagements sociétaux du Rapport de gestion.

En cas d'omission de certaines Informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions du décret n° 2012-557 du 24 avril 2012. Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le Rapport de gestion des Informations requises.

2. Rapport d'assurance sur une sélection d'informations sociales et environnementales consolidées identifiées par le signe (▪) ou (▪▪)

Nature et étendue des travaux

Nous avons effectué nos travaux conformément à la norme ISAE 3000 *(International Standard on Assurance Engagements)* et à la doctrine professionnelle applicable en France.

Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes, visant à obtenir :

- une assurance raisonnable sur le fait que les Informations sélectionnées par le Groupe et identifiées par le signe (▪▪) dans les chapitres relatifs aux informations sociales et environnementales du Rapport de gestion, ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel ;

- une assurance modérée sur le fait que les autres Informations sélectionnées par le Groupe et identifiées par le signe (▪) dans les chapitres relatifs aux informations sociales et environnementales du Rapport de gestion ne comportent pas d'anomalies significatives de nature à remettre en cause leur sincérité, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel.

Nous avons effectué les travaux suivants :

- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa neutralité, sa clarté et sa fiabilité, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié la mise en place dans le Groupe d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations sélectionnées. Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration de ces informations. Nous avons mené des entretiens auprès des personnes responsables du reporting social et environnemental ;
- concernant les Informations quantitatives sélectionnées :
  - au niveau de l'entité consolidante et des entités contrôlées, nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation de ces Informations,
  - au niveau des entités que nous avons sélectionnées [(1)] en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons :
    - conduit des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et obtenir les informations nous permettant de mener nos vérifications,
    - mis en œuvre des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les informations des pièces justificatives.

Pour les Informations sélectionnées par le Groupe et identifiées par le signe (▪▪) dans le chapitre 17 du Rapport de gestion, le degré de précision de la mesure et la réalisation de travaux de même nature mais plus approfondis que ceux réalisés sur les autres Informations sélectionnées par le Groupe et identifiées par le signe (▪), et en particulier en ce qui concerne le nombre de tests, nous permettent d'exprimer une assurance raisonnable.

Conclusion

Assurance raisonnable (▪▪)

A notre avis, les Informations sélectionnées par le Groupe et identifiées par le signe (▪▪) ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au référentiel mentionné.

Assurance modérée (▪)

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations sélectionnées par le Groupe et identifiées par le signe (▪) sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément au référentiel mentionné.

Sans remettre en cause les conclusions de nos travaux exprimées ci-dessus, nous attirons votre attention sur le fait que, comme indiqué dans la note méthodologique, le Groupe est en cours d'identification et de pérennisation des filières de collecte et de traitement des déchets dans certains pays de la zone AMEA.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 20 février 2013

L'un des Commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIES

Frédéric Moulin

(1) Deux entités d'OBS (Equant en Inde et Egypte) et un échantillon d'entités juridiques dans les pays suivants : Belgique (Mobistar), Cameroun (Orange Cameroun), Egypte (Mobinil), Espagne (France Telecom Espana), Pologne (Orange Poland), République Dominicaine (Orange Dominicana), Sénégal (Sonatel), Slovaquie (Orange Slovensko), représentant 92 % de l'effectif, ainsi que 87 % de l'énergie consommée (hors transports), 84 % des émissions de CO_2, 98 % des déchets internes évacués et 98 % des déchets valorisés publiés par le Groupe.

18 principaux actionnaires

18.1 REPARTITION DU CAPITAL ET DES DROITS DE VOTE 326

18.1.1 Emission potentielle d'actions nouvelles 326
18.1.2 Modifications dans la répartition du capital au cours des trois derniers exercices 327
18.1.3 Information sur les pactes d'actionnaires 327
18.1.4 Informations complémentaires sur la répartition du flottant 327

18.2 CONTROLE DIRECT OU INDIRECT DE FRANCE TELECOM S.A. 328

18.1 REPARTITION DU CAPITAL ET DES DROITS DE VOTE

	31 décembre 2012			31 décembre 2011			31 décembre 2010		
Détenteur	Nombre d'actions	% du capital	% des droits de vote	Nombre d'actions	% du capital	% des droits de vote	Nombre d'actions	% du capital	% des droits de vote
Etat	356 194 433	13,45 %	13,56 %	356 194 433	13,45 %	13,53 %	356 757 953	13,47 %	13,47 %
FSI (1)	357 526 131	13,50 %	13,61 %	357 526 131	13,50 %	13,58 %	357 526 133	13,50 %	13,50 %
Total Secteur Public	713 720 564	26,94 %	27,16 %	713 720 564	26,94 %	27,10 %	714 284 086	26,97 %	26,97 %
Personnel du Groupe (2)	122 529 706	4,63 %	4,66 %	127 437 554	4,81 %	4,84 %	122 243 149	4,61 %	4,61 %
Auto-détention	21 481 241	0,81 %	-	15 456 045	0,58 %	-	4 609	-	-
Flottant	1 791 153 872	67,62 %	68,17 %	1 792 271 220	67,66 %	68,00 %	1 812 326 762	68,42 %	68,42 %
TOTAL	**2 648 885 383**	**100 %**	**100 %**	**2 648 885 383**	**100 %**	**100 %**	**2 648 858 606**	**100 %**	**100 %**

(1) Fonds Stratégique d'Investissement, société anonyme contrôlée intégralement par l'Etat (directement et indirectement via la Caisse des dépôts et Consignations).
(2) Comprend les actions détenues dans le cadre du Plan d'épargne Groupe et celles détenues suite aux attributions gratuites d'actions (voir la section 17.1.2 Rémunérations) ; ne comprend pas les actions détenues au porteur.

A la connaissance de France Télécom S.A., aucun actionnaire autre que l'Etat et le Fonds Stratégique d'Investissement (FSI) ne possédait directement ou indirectement plus de 5 % du capital ou des droits de vote à la date de ce document.

Les statuts de France Télécom S.A. ne prévoient pas l'attribution de droits de vote double. Les principaux actionnaires ne disposent pas de droits de vote différents des autres actionnaires.

18.1.1 Emission potentielle d'actions nouvelles

Le tableau ci-dessous présente le nombre d'actions nouvelles qui seraient émises en cas de conversion ou de remboursement en actions de la totalité des titres donnant accès au capital en circulation au 31 décembre 2012 et d'exercice de la totalité des options de souscription d'actions existant à la même date, ainsi que le nombre d'actions qui composerait le capital de la Société à la suite de l'émission de ces actions.

	Actions correspondantes	% du capital (sur base totalement diluée)
Titres à durée indéterminée remboursables en actions (1)	57 924 377	2,12
Options de souscription (2)	23 930 160	0,87
Sous-total	**81 854 537**	**2,99**
Capital au 31 décembre 2012	2 648 885 383	97,01
TOTAL	**2 730 739 920**	**100,00**

(1) Voir la section 21.1.4 *Valeurs mobilières convertibles, échangeables ou assorties de bons de souscription,* et la Note 10.3 de l'annexe aux comptes consolidés (section 20.1).
(2) Voir la section 17.1.2 *Rémunérations* et la Note 5.3 de l'annexe aux comptes consolidés.

La note 13.3 *Résultat par action* de l'annexe aux comptes consolidés (section 20.1) présente le nombre moyen pondéré d'actions en circulation et dilutives, tel que calculé en application de la norme comptable IAS 33 *Résultat par action*.

18.1.2 Modifications dans la répartition du capital au cours des trois derniers exercices

A la connaissance de France Télécom S.A., les modifications substantielles de l'actionnariat intervenues depuis le 1er janvier 2010 résultent :

- du transfert en mars 2010 par l'ERAP de la totalité de sa participation (6,3 millions d'actions) à l'Etat ; et
- des rachats par la Société de 21,5 millions d'actions dans le cadre du programme de rachat autorisé par l'Assemblée Générale, afin d'honorer ses obligations liées à l'attribution gratuite d'actions et aux plans d'options de souscription d'actions ou dans le cadre du contrat de liquidité.

A la connaissance de France Télécom S.A., il n'y a pas eu de variation significative dans la répartition du capital et des droits de vote depuis le 31 décembre 2012.

18.1.3 Information sur les pactes d'actionnaires

Par courrier reçu le 27 décembre 2012, l'Autorité des marchés financiers a été informée de la conclusion, le 24 décembre 2012, d'un pacte d'actionnaires constitutif d'une action de concert entre le FSI et la République française. Celui-ci annule et remplace le précédent pacte d'actionnaires conclu entre les mêmes parties le 25 novembre 2009.

Le nouveau pacte d'actionnaires prévoit que les parties se concerteront :

- sur le vote des résolutions en Assemblée Générale des actionnaires de France Télécom S.A. :
  - les parties s'engagent à échanger les points de vue respectifs et à tout mettre en œuvre pour rechercher une position commune sur les résolutions, sans toutefois que les parties ne soient tenues d'y parvenir,
  - sur le vote des délibérations de Conseil d'administration : les parties s'engagent à échanger les points de vue respectifs en vue de dégager une position commune sur les délibérations.

En cas de projets d'opérations sur titres et de franchissements de seuils, le pacte prévoit :

- une obligation générale d'information préalable entre les parties au pacte pour toute opération portant sur les actions ou droits de vote de la Société France Télécom S.A. ;
- une obligation de concertation préalable en cas :
  - de projet de cession par les parties susceptibles d'intervenir à des échéances rapprochées, en application de laquelle chaque partie s'engage à ne pas réaliser un tel projet sans avoir, préalablement harmonisé avec l'autre partie, dans toute la mesure du possible, ses analyses portant sur la valeur des actions France Télécom S.A. et organisé de manière coordonnée, si possible, les modalités pratiques de cession desdites actions,
  - de réalisation par l'une des parties d'une opération qui conduirait à faire franchir aux parties un seuil de participation susceptible de déclencher une obligation de déclaration d'intention auprès de France Télécom S.A. ou de l'Autorité ;
- une obligation d'accord préalable de l'autre partie si l'opération envisagée par l'une des parties conduisait le concert à franchir un seuil déclencheur d'offre publique obligatoire.

Si le FSI venait à être représenté au Conseil d'administration, soit qu'il soit nommé administrateur, soit qu'un administrateur proposé par lui soit nommé, le mécanisme de concertation prévu par le pacte d'actionnaires en ce qui concerne le vote des délibérations du Conseil d'administration deviendra caduc.

Le pacte est conclu pour une durée de deux ans, tacitement renouvelable par période de deux ans.

18.1.4 Informations complémentaires sur la répartition du flottant

France Télécom S.A. procède de manière régulière, à travers le service "Titres au Porteur Identifiable" (TPI), à une identification de ses actionnaires. Au 31 décembre 2012, les investisseurs institutionnels et autres personnes morales détenaient 60,6 % du capital et les particuliers 7,1 %, se maintenant ainsi à peu près à leur niveau de l'année précédente.

› REPARTITION GEOGRAPHIQUE DES INVESTISSEURS INSTITUTIONNELS AU 31 DECEMBRE 2012

France :	25 %
Royaume-Uni :	13 %
Autres pays européens :	29 %
TOTAL EUROPE :	**67 %**
Amérique du Nord :	23 %
Reste du monde :	10 %
TOTAL	**100 %**

Source : Etude Thomson Reuter basée sur enquête TPI

18.2 CONTROLE DIRECT OU INDIRECT DE FRANCE TELECOM S.A.

En application de la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 et du décret n° 2004-387 du 3 mai 2004, et depuis la cession par l'Etat français de 10,85 % supplémentaires du capital de France Télécom S.A. intervenue le 7 septembre 2004, les procédures spécifiques de contrôle de France Télécom S.A. par l'Etat ne sont plus applicables. Néanmoins, en application du décret-loi du 30 octobre 1935, le Conseil d'administration doit encore comprendre des représentants de l'Etat au prorata de la quotité des actions France Télécom détenues par ce dernier. A la date du présent document, l'Etat dispose ainsi de trois représentants sur un total de 15 membres au Conseil d'administration de France Télécom S.A. (voir la section 14.1.1 *Composition du Conseil d'administration*).

L'Etat, de concert avec le Fonds Stratégique d'Investissement (voir la section 18.1 *Répartition du capital et des droits de vote*), pourrait, en pratique, compte tenu du faible taux de participation aux Assemblées Générales et de l'absence d'autres blocs d'actionnaires significatifs, déterminer l'issue du vote des actionnaires sur les questions requérant une majorité simple. Toutefois, l'Etat ne bénéficie ni d'action de préférence (*golden share*), ni d'aucun autre avantage particulier hormis le droit de disposer de représentants au Conseil d'administration comme décrit ci-dessus. France Télécom considère qu'il n'y a pas de risque que le contrôle de l'Etat puisse être exercé de manière abusive.

Hormis l'Etat et le Fonds Stratégique d'Investissement, aucune personne physique ou morale, directement ou indirectement, isolément, conjointement ou de concert, n'exerce ou ne peut exercer un contrôle sur France Télécom.

A la connaissance de France Télécom, il n'existe aucun accord dont la mise en œuvre pourrait, à une date ultérieure, entraîner un changement de son contrôle.

19 opérations avec des apparentés

Voir la note 9.2 *Transactions du Groupe avec les sociétés mises en équivalence* de l'annexe aux comptes consolidés (section 20.1.1).

France Télécom S.A. a conclu avec certaines de ses filiales des accords-cadre, des accords d'assistance ou de licences de marques, ainsi que des contrats relatifs à des services et prestations. Par ailleurs, des conventions de trésorerie sont mises en place entre France Télécom S.A. et la plupart de ses filiales.

Ces contrats ont été conclus à des conditions normales de marché.

Filiales opérant sous la marque Orange

Les filiales opérant sous la marque Orange et Orange Brand Services Ltd, entité détenue indirectement à 100 % par France Télécom S.A., ont conclu un contrat de licence de marque, selon lequel elles ont acquis les droits d'opérer sous la marque Orange. Conformément à ce contrat, ces filiales versent une redevance au titre de l'utilisation de la marque Orange.

19 opérations avec des apparentés

20 informations financières concernant le patrimoine, la situation financière et les résultats

20.1 DOCUMENTS CONSOLIDES 332

20.1.1 Comptes consolidés 332
20.1.2 Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés 444
20.1.3 Principes comptables majeurs et estimations 445

20.2 DOCUMENTS SOCIAUX 448

20.2.1 Comptes annuels de France Télécom S.A. 448
20.2.2 Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels 488

20.3 POLITIQUE DE DISTRIBUTION DES DIVIDENDES 490

20.4 PROCEDURES JUDICIAIRES ET D'ARBITRAGE 490

20.5 CHANGEMENT SIGNIFICATIF DE LA SITUATION FINANCIERE OU COMMERCIALE 490

20.1 DOCUMENTS CONSOLIDES

20.1.1 Comptes consolidés

Exercice clos le 31 décembre 2012

› COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

(en millions d'euros, exceptées les données relatives au résultat par action)	Note	2012	2011	2010
Chiffre d'affaires	3.1	**43 515**	**45 277**	**45 503**
Achats externes	4.1	(19 100)	(19 638)	(19 375)
Autres produits opérationnels	3.2	900	658	573
Autres charges opérationnelles	4.2	(721)	(691)	(821)
Charges de personnel	5.1	(10 363)	(8 815)	(9 214)
Impôts et taxes d'exploitation	8.1	(1 857)	(1 772)	(1 711)
Résultat de cession	2	158	246	62
Coût des restructurations et assimilés	4.3	(37)	(136)	(680)
Dotations aux amortissements	7.1	(6 329)	(6 735)	(6 461)
Réévaluation liée aux prises de contrôle	2	-	-	336
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées	13.5	-	642	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	6.1	(1 732)	(611)	(509)
Perte de valeur des immobilisations	6.1	(109)	(380)	(127)
Résultat des entités mises en équivalence	9.1	(262)	(97)	(14)
Résultat d'exploitation		**4 063**	**7 948**	**7 562**
Coût de l'endettement financier brut	10.1	(1 769)	(2 066)	(2 117)
Produits et charges sur actifs constitutifs de l'endettement net	10.1	101	125	120
Gain (perte) de change	10.1	(28)	(21)	56
Autres produits et charges financiers	10.1	(32)	(71)	(59)
Résultat financier		**(1 728)**	**(2 033)**	**(2 000)**
Impôt sur les sociétés	12.1	(1 231)	(2 087)	(1 755)
Résultat net des activités poursuivies		**1 104**	**3 828**	**3 807**
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession (1)	2	**-**	**-**	**1 070**
Résultat net de l'ensemble consolidé		**1 104**	**3 828**	**4 877**
Résultat net attribuable aux propriétaires de la société mère		820	3 895	4 880
Résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle		284	(67)	(3)
Résultat par action (en euros) attribuable aux propriétaires de la société mère				
Résultat net des activités poursuivies				
■ de base		0,31	1,47	1,44
■ dilué		0,31	1,46	1,43
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession				
■ de base		-	-	0,40
■ dilué		-	-	0,39
Résultat net				
■ de base		0,31	1,47	1,84
■ dilué		0,31	1,46	1,82

(1) Orange au Royaume-Uni en 2010.

ETAT DU RESULTAT GLOBAL CONSOLIDE

(en millions d'euros)	Note	2012	2011	2010
Résultat net de l'ensemble consolidé		**1 104**	**3 828**	**4 877**
Gains et pertes actuariels sur avantages postérieurs à l'emploi	2 & 5.2	(83)	(46)	(117)
Impôt sur les éléments non recyclables	12.2	29	(3)	57
Eléments non recyclables du résultat global des entités mises en équivalence	9.1	(41)	(2)	29
Eléments non recyclables en résultat (a)		**(95)**	**(51)**	**(31)**
Actifs disponibles à la vente	10.7	7	(10)	(16)
Couverture de flux de trésorerie	10.11	(394)	(3)	106
Couverture d'investissement net	10.13	99	(14)	(80)
Ecarts de conversion	13.5	264	(1 053)	619
Impôt sur les éléments recyclables	12.2	95	9	5
Eléments recyclables du résultat global des entités mises en équivalence	9.1	22	(9)	1
Eléments recyclables en résultat (b)		**93**	**(1 080)**	**635**
Autres éléments du résultat global des activités poursuivies (a) + (b)		**(2)**	**(1 131)**	**604**
Ecarts de conversion	2	-	-	1 093
Autres éléments du résultat global des activités cédées ou en cours de cession (1)		**-**	**-**	**1 093**
Autres éléments du résultat global de l'ensemble consolidé		**(2)**	**(1 131)**	**1 697**
Résultat global consolidé		**1 102**	**2 697**	**6 574**
Résultat global attribuable aux propriétaires de la société mère		748	2 868	6 522
Résultat global attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle		354	(171)	52

(1) Orange au Royaume-Uni en 2010.

ETAT CONSOLIDE DE LA SITUATION FINANCIERE

(en millions d'euros)	Note	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
ACTIF				
Ecarts d'acquisition	6.2	25 773	27 340	29 033
Autres immobilisations incorporelles	7.2	11 818	11 343	11 302
Immobilisations corporelles	7.3	23 662	23 634	24 756
Titres mis en équivalence	9.1	7 431	7 944	8 176
Actifs disponibles à la vente	10.7	139	89	119
Prêts et créances non courants	10.2	1 003	994	891
Actifs financiers non courants à la juste valeur par résultat	10.9	159	114	96
Dérivés de couverture actifs non courants	10.10	204	428	328
Autres actifs non courants	3.5	70	94	21
Impôts différés actifs	12.3	3 594	3 551	4 424
Total de l'actif non courant		**73 853**	**75 531**	**79 146**
Stocks	4.4	586	631	708
Créances clients	3.3	4 635	4 905	5 596
Prêts et autres créances courants	10.2	81	1 165	775
Actifs financiers courants à la juste valeur par résultat, hors quasi-disponibilités	10.9	141	948	758
Dérivés de couverture actifs courants	10.10	3	66	72
Autres actifs courants	3.5	670	1 066	1 047
Impôts et taxes d'exploitation	8.2	1 193	1 218	1 298
Impôt sur les sociétés	12.3	109	124	124
Charges constatées d'avance	4.6	388	368	323
Quasi-disponibilités	10.2	7 116	6 733	3 201
Disponibilités	10.2	1 205	1 311	1 227
Total de l'actif courant		**16 127**	**18 535**	**15 130**
Actifs destinés à être cédés (1)	2	**-**	**2 017**	**-**
TOTAL DE L'ACTIF		**89 980**	**96 083**	**94 276**

(1) Orange Suisse en 2011.

ETAT CONSOLIDE DE LA SITUATION FINANCIERE

(en millions d'euros)	Note	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
PASSIF				
Capital social		10 596	10 596	10 595
Prime d'émission et réserve légale		16 790	16 790	16 777
Réserves		(3 080)	187	1 729
Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère		**24 306**	**27 573**	**29 101**
Capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle		2 078	2 019	2 448
Total capitaux propres	13	**26 384**	**29 592**	**31 549**
Dettes fournisseurs non courantes	4.5	337	380	466
Passifs financiers non courants au coût amorti, hors dettes fournisseurs	10.2	31 883	33 933	31 617
Passifs financiers non courants à la juste valeur par résultat	10.6	482	259	2 175
Dérivés de couverture passifs non courants	10.10	542	277	250
Avantages du personnel non courants	5.2	2 989	1 711	1 844
Provision pour démantèlement non courante	7.4	686	630	490
Provision pour restructuration non courante	4.3	98	125	286
Autres passifs non courants	4.7	560	700	743
Impôts différés passifs	12.3	1 102	1 264	1 265
Total des passifs non courants		**38 679**	**39 279**	**39 136**
Dettes fournisseurs courantes	4.5	7 697	8 151	8 274
Passifs financiers courants au coût amorti, hors dettes fournisseurs	10.2	7 331	5 440	4 525
Passifs financiers courants à la juste valeur par résultat	10.6	111	2 019	366
Dérivés de couverture passifs courants	10.10	5	3	18
Avantages du personnel courants	5.2	1 948	1 870	1 974
Provision pour démantèlement courante	7.4	23	19	17
Provision pour restructuration courante	4.3	55	277	364
Autres passifs courants	4.7	1 280	2 012	1 735
Impôts et taxes d'exploitation	8.2	1 475	1 434	1 377
Impôt sur les sociétés	12.3	2 794	2 625	2 353
Produits constatés d'avance	3.4	2 198	2 322	2 588
Total des passifs courants		**24 917**	**26 172**	**23 591**
Passifs liés aux actifs destinés à être cédés (1)	2	**-**	**1 040**	**-**
TOTAL DU PASSIF		**89 980**	**96 083**	**94 276**

(1) Orange Suisse en 2011.

TABLEAU DES VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES CONSOLIDES

		Attribuables aux propriétaires de la société mère						Attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle			
(en millions d'euros)	Note	Nombre d'actions émises	Capital social	Prime d'émission et réserve légale	Réserves	Autres éléments du résultat global	Total	Réserves	Autres éléments du résultat global	Total	**Total capitaux propres**
Solde au 1er janvier 2010		**2 648 709 774**	**10 595**	**16 776**	**(755)**	**248**	**26 864**	**2 492**	**221**	**2 713**	**29 577**
Résultat global consolidé		**-**	**-**	**-**	**4 880**	**1 642**	**6 522**	**(3)**	**55**	**52**	**6 574**
Augmentation de capital	13.1	148 832	-	1	-	-	1	-	-	-	1
Rémunération en actions	5.3	-	-	-	10	-	10	4	-	4	14
Rachat d'actions propres	13.2	-	-	-	(1)	-	(1)	-	-	-	(1)
Distribution de dividendes	13.4 13.6	-	-	-	(3 706)	-	(3 706)	(610)	-	(610)	(4 316)
Variation des parts d'intérêts sans prise/perte de contrôle des filiales	2	-	-	-	(37)	-	(37)	2	-	2	(35)
Variation des parts d'intérêts liées à la prise/perte de contrôle des filiales	2	-	-	-	(529)	-	(529)	275	-	275	(254)
Autres mouvements		-	-	-	(23)	-	(23)	12	-	12	(11)
Solde au 31 décembre 2010		**2 648 858 606**	**10 595**	**16 777**	**(161)**	**1 890**	**29 101**	**2 172**	**276**	**2 448**	**31 549**
Résultat global consolidé		**-**	**-**	**-**	**3 895**	**(1 027)**	**2 868**	**(67)**	**(104)**	**(171)**	**2 697**
Augmentation de capital	13.1	26 777	1	-	-	-	1	-	-	-	1
Rémunération en actions	5.3	-	-	-	19	-	19	2	-	2	21
Rachat d'actions propres	13.2	-	-	-	(223)	-	(223)	-	-	-	(223)
Distribution de dividendes	13.4 13.6	-	-	-	(3 703)	-	(3 703)	(687)	-	(687)	(4 390)
Variation des parts d'intérêts sans prise/perte de contrôle des filiales	2	-	-	-	(10)	-	(10)	(26)	-	(26)	(36)
Autres mouvements		-	-	13	(493)	-	(480)	453	-	453	(27)
Solde au 31 décembre 2011		**2 648 885 383**	**10 596**	**16 790**	**(676)**	**863**	**27 573**	**1 847**	**172**	**2 019**	**29 592**
Résultat global consolidé		**-**	**-**	**-**	**820**	**(72)**	**748**	**284**	**70**	**354**	**1 102**
Rémunération en actions	5.3	-	-	-	(11)	-	(11)	4	-	4	(7)
Rachat d'actions propres	13.2	-	-	-	(49)	-	(49)	-	-	-	(49)
Distribution de dividendes	13.4 13.6	-	-	-	(3 632)	-	(3 632)	(579)	-	(579)	(4 211)
Variation des parts d'intérêts sans prise/perte de contrôle des filiales	2 13.6	-	-	-	(281)	-	(281)	284	-	284	3
Autres mouvements		-	-	-	(42)	-	(42)	(4)	-	(4)	(46)
Solde au 31 décembre 2012		**2 648 885 383**	**10 596**	**16 790**	**(3 871)**	**791**	**24 306**	**1 836**	**242**	**2 078**	**26 384**

DETAIL DES VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES LIEES AUX AUTRES ELEMENTS DU RESULTAT GLOBAL

	Attribuables aux propriétaires de la société mère							Attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle					**Total autres éléments du résultat global**
	Actifs disponibles à la vente	Instruments financiers de couverture	Ecarts de conversion	Gains et pertes actuariels	Impôts différés	Autres éléments du résultat global des MEE (1)	Total	Instruments financiers de couverture	Ecarts de conversion	Gains et pertes actuariels	Impôts différés	Total	
Solde au 1er janvier 2010	**58**	**412**	**37**	**(142)**	**(113)**	**(4)**	**248**	**1**	**245**	**(31)**	**6**	**221**	**469**
Variation	(16)	28	1 652	(112)	60	30	1 642	(2)	60	(5)	2	55	1 697
Solde au 31 décembre 2010	**42**	**440**	**1 689**	**(254)**	**(53)**	**26**	**1 890**	**(1)**	**305**	**(36)**	**8**	**276**	**2 166**
Variation	(10)	(18)	(937)	(57)	6	(11)	(1 027)	1	(116)	11	-	(104)	(1 131)
Solde au 31 décembre 2011	**32**	**422**	**752**	**(311)**	**(47)**	**15**	**863**	**-**	**189**	**(25)**	**8**	**172**	**1 035**
Variation	7	(292)	189	(82)	125	(19)	(72)	(3)	75	(1)	(1)	70	(2)
Solde au 31 décembre 2012	**39**	**130**	**941**	**(393)**	**78**	**(4)**	**791**	**(3)**	**264**	**(26)**	**7**	**242**	**1 033**

(1) MEE : Entités mises en équivalence.

TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDES

(en millions d'euros)	Note	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
FLUX DE TRESORERIE LIES A L'ACTIVITE				
Résultat net de l'ensemble consolidé		1 104	3 828	4 877
Eléments non monétaires sans incidence sur la trésorerie				
Impôts et taxes d'exploitation	8	1 857	1 772	1 732
Résultat de cession	2	(158)	(246)	(62)
Résultat de cession des entités au Royaume-Uni	2	-	-	(960)
Dotations aux amortissements	7.2-7.3	6 329	6 735	6 461
Dotations (reprises) des provisions [1]	3-4-5-7	796	(346)	741
Réévaluations liées aux prises de contrôle	2	-	-	(336)
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées	13.5	-	(642)	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	6.2	1 732	611	509
Perte de valeur des immobilisations	7.2-7.3	109	380	129
Résultat des entités mises en équivalence	9.1	262	97	14
Ecarts de change nets et instruments dérivés opérationnels		52	44	1
Résultat financier	10.1	1 728	2 033	2 001
Impôt sur les sociétés	12.1	1 231	2 087	1 779
Rémunération en actions	5.1	(5)	21	14
Variation des stocks, des créances clients et des dettes fournisseurs				
Diminution (augmentation) des stocks nets		0	43	(13)
Diminution (augmentation) des créances clients brutes		331	596	228
Augmentation (diminution) des dettes fournisseurs		(244)	(41)	(3)
Autres variations du besoin en fonds de roulement				
Décision TPIUE du 30 novembre 2009 [2]		-	-	(964)
Règlement litige DPTG [3]		(550)	-	-
Diminution (augmentation) des autres éléments d'actif [4]		275	(133)	(273)
Augmentation (diminution) des autres éléments de passif [4]		(485)	(203)	337
Autres décaissements nets				
Impôts et taxes d'exploitation décaissés	8	(1 833)	(1 658)	(1 667)
Dividendes et produits d'intérêts encaissés		636	693	629
Intérêts décaissés et effet taux des dérivés net		(2 006)	(1 771)	(2 051)
Impôt sur les sociétés décaissé	12.3	(1 145)	(1 021)	(535)
Flux net de trésorerie généré par l'activité		**10 016**	**12 879**	**12 588**
Dont activités cédées ou en cours de cession au Royaume-Uni	**2**	**-**	**-**	**87**
FLUX DE TRESORERIE LIES AUX OPERATIONS D'INVESTISSEMENT				
Acquisitions (cessions) d'immobilisations corporelles et incorporelles				
Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles [5]	7.2-7.3	(6 763)	(6 711)	(6 102)
Augmentation (diminution) des dettes fournisseurs d'immobilisations		(229)	39	150
Produits de cession des actifs corporels et incorporels	7	148	74	64
Investissements dans les sociétés en intégration globale nets de la trésorerie acquise				
Congo Chine Telecom	2	7	(153)	-
Compagnie Européenne de Téléphonie	2	-	(61)	-
ECMS	2	-	-	(152)
LINK dot NET et Link Egypt	2	-	-	(41)
Autres		(56)	(3)	(104)
Investissements dans les sociétés mises en équivalence nets de la trésorerie acquise				
Korek Telecom	2	-	(305)	-
Dailymotion	2	-	(66)	-
Médi Telecom	2	-	(3)	(744)
Autres		(45)	(18)	(24)
Acquisition de titres de participation évalués à la juste valeur		(24)	-	-
Produits de cession de titres de participation nets de la trésorerie cédée				
TP Emitel	2	-	410	-
Orange Suisse	2	1 386	-	-
Autres		24	42	(19)
Autres diminutions (augmentations) des placements et autres actifs financiers				
Placements à la juste valeur		591	(67)	(645)
Dépôt séquestre relatif à la décision TPIUE [2]		-	-	964
Remboursement du prêt accordé à Everything Everywhere	10.8	222	511	706
Autres		29	3	(4)
Flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement		**(4 710)**	**(6 308)**	**(5 951)**
Dont activités cédées ou en cours de cession au Royaume-Uni	**2**	**-**	**-**	**(107)**

TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDES

(en millions d'euros)	Note	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
FLUX DE TRESORERIE LIES AUX OPERATIONS DE FINANCEMENT				
Emission				
Emprunts obligataires	10.4	2 309	3 870	3 948
Autres emprunts	10.5	460	461	405
Remboursement				
Emprunts obligataires	10.4	(2 632)	(1 345)	(6 413)
Autres emprunts	10.5	(507)	(372)	(575)
Autres variations				
Augmentation (diminution) des découverts bancaires et des emprunts à court terme	10	1 001	(570)	238
Diminution (augmentation) des dépôts et autres actifs financiers liés à la dette (dont cash collateral)	10	(178)	2	778
Effet change des dérivés net		271	(238)	(149)
Rachat d'actions propres	13.2	(94)	(275)	11
Variations des parts d'intérêts sans prise/perte de contrôle des filiales				
Egypte	2	(1 489)	-	-
Orange Botswana		-	-	(38)
Autres		-	(8)	(8)
Variations de capital - propriétaires de la société mère	13.1	-	1	1
Variations de capital - participations ne donnant pas le contrôle		2	-	3
Dividendes versés aux participations ne donnant pas le contrôle	13.6	(583)	(683)	(612)
Dividendes versés aux propriétaires de la société mère	13.4	(3 632)	(3 703)	(3 706)
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement		**(5 072)**	**(2 860)**	**(6 117)**
Dont activités cédées ou en cours de cession au Royaume-Uni	**2**	**-**	**-**	**66**
Variation nette des disponibilités et quasi-disponibilités		**234**	**3 711**	**520**
Dont activités cédées ou en cours de cession au Royaume-Uni	2	-	-	*46*
Incidence des variations des taux de change sur les disponibilités et quasi-disponibilités et autres impacts non monétaires		26	(78)	103
Dont activités cédées ou en cours de cession au Royaume-Uni	2	-	-	*6*
Disponibilités et quasi-disponibilités à l'ouverture		**8 061**	**4 428**	**3 805**
Dont disponibilités		*1 311*	*1 227*	*894*
Dont quasi-disponibilités		*6 733*	*3 201*	*2 911*
Dont activités cédées ou en cours de cession	2	*17*	-	-
Disponibilités et quasi-disponibilités à la clôture		**8 321**	**8 061**	**4 428**
Dont disponibilités des activités poursuivies		*1 205*	*1 311*	*1 227*
Dont quasi-disponibilités des activités poursuivies		*7 116*	*6 733*	*3 201*
Dont disponibilités et quasi-disponibilités des activités cédées ou en cours de cession	2	-	*17*	-

(1) Comprend les provisions pour créances clients (note 3.3), les provisions pour restructuration (note 4.3), les provisions pour litiges (note 4.7), les provisions pour avantages du personnel (note 5) et les provisions pour démantèlement (note 7.4).
(2) Suite à la décision du TPIUE du 30 novembre 2009 relative à la taxe professionnelle, une charge de 964 millions d'euros avait été comptabilisée en 2009 et ce montant avait été placé sur un compte séquestre. Le transfert du montant séquestré à l'Etat le 7 janvier 2010 n'a pas affecté les flux de trésorerie, l'effet de (964) millions d'euros sur le flux net de trésorerie généré par l'activité étant compensé par un effet positif de 964 millions d'euros sur le flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement, lié au solde du compte séquestre.
(3) Versement à DPTG par TP S.A. de 550 millions d'euros en janvier 2012 (voir note 15.3).
(4) Hors créances et dettes d'impôts et taxes d'exploitation.
(5) Les investissements corporels et incorporels financés par location financement pour un montant de 47 millions d'euros (180 millions d'euros au 31 décembre 2011 et 157 millions d'euros au 31 décembre 2010) sont sans effet sur le tableau des flux de trésorerie lors de l'acquisition.

Informations sectorielles

› COMPTE DE RESULTAT AU 31 DECEMBRE 2012

(en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du Monde
Chiffre d'affaires	**21 431**	**4 027**	**3 381**	**8 281**
■ externe	20 545	3 983	3 345	7 924
■ inter segments	886	44	36	357
Achats externes	(8 178)	(2 654)	(1 662)	(4 337)
Autres produits opérationnels	1 039	73	115	140
Autres charges opérationnelles	(603)	(165)	(124)	(238)
Charges de personnel	(5 850)	(195)	(486)	(764)
Impôts et taxes d'exploitation	(1 060)	(135)	(74)	(281)
Résultat de cession	(1)	-	4	95
Coût des restructurations et assimilés	(15)	-	2	(3)
EBITDA	**6 763**	**951**	**1 156**	**2 893**
Dotations aux amortissements	(2 431)	(774)	(769)	(1 515)
Réévaluation liée aux prises de contrôle	-	-	-	-
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées	-	-	-	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	-	-	(889)	(839)
Perte de valeur des immobilisations	(26)	(8)	(4)	(62)
Résultat des entités mises en équivalence	-	-	1	(145)
Résultat d'exploitation	**4 306**	**169**	**(505)**	**332**
Résultat financier				
Impôt sur les sociétés				
Résultat net de l'ensemble consolidé				
Investissements corporels et incorporels				
■ hors licences de télécommunication	2 712	473	558	1 308
■ licences de télécommunication	902	1	-	42
■ financés par location financement	-	8	-	3
TOTAL INVESTISSEMENTS (3)	**3 614**	**482**	**558**	**1 353**

(1) Dont chiffre d'affaires réalisé en France pour 4 901 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 200 millions d'euros, en Espagne pour 32 millions d'euros, en Pologne pour 15 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 408 millions d'euros et dans le Reste du Monde pour 1 444 millions d'euros.
Dont investissements corporels et incorporels réalisés en France pour 242 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 13 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 34 millions d'euros et dans le Reste du Monde pour 70 millions d'euros.
(2) Dont chiffre d'affaires réalisé en France pour 1 471 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 28 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 33 millions d'euros et dans le Reste du Monde pour 90 millions d'euros.
Dont investissements corporels et incorporels réalisés en France pour 421 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 2 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 2 millions d'euros et dans le Reste du Monde pour 17 millions d'euros.
(3) Dont 2 472 millions d'euros au titre des autres immobilisations incorporelles et 4 338 millions d'euros au titre des immobilisations corporelles.

Entreprises [1]	Opérateurs Internationaux & Services Partagés [2]	Eliminations	Total France Télécom-Orange	Co-entreprise DT/FT Everything Everywhere (100 %)
7 001	**1 623**	**(2 229)**	**43 515**	**8 207**
6 578	1 140	-	43 515	8 207
423	483	(2 229)	-	-
(4 044)	(3 203)	4 978	(19 100)	(5 690)
161	3 098	(3 726)	900	47
(172)	(396)	977	(721)	(361)
(1 674)	(1 394)	-	(10 363)	(570)
(120)	(187)	-	(1 857)	(156)
(1)	61	-	158	(1)
(17)	(4)	-	(37)	(138)
1 134	**(402)**	**-**	**12 495**	**1 338**
(363)	(477)	-	(6 329)	(1 545)
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
(4)	-	-	(1 732)	-
(7)	(2)	-	(109)	-
3	(121)	-	(262)	-
763	**(1 002)**	**-**	**4 063**	**(207)**
			(1 728)	(99)
			(1 231)	72
			1 104	**(235)**
			-	-
352	415	-	5 818	751
-	-	-	945	-
9	27	-	47	(4)
361	**442**	**-**	**6 810**	**747**

COMPTE DE RESULTAT AU 31 DECEMBRE 2011

(en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du Monde
Chiffre d'affaires	**22 534**	**3 993**	**3 625**	**8 795**
■ externe	21 551	3 946	3 585	8 434
■ inter segments	983	47	40	361
Achats externes	(8 564)	(2 742)	(1 703)	(4 558)
Autres produits opérationnels	1 142	68	100	140
Autres charges opérationnelles	(611)	(157)	(256)	(258)
Charges de personnel	(4 817)	(181)	(495)	(817)
Impôts et taxes d'exploitation	(1 081)	(141)	(83)	(290)
Résultat de cession	-	1	201	(8)
Coût des restructurations et assimilés	(34)	(2)	(42)	(11)
EBITDA	**8 569**	**839**	**1 347**	**2 993**
Dotations aux amortissements	(2 327)	(1 005)	(902)	(1 570)
Réévaluation liée aux prises de contrôle	-	-	-	-
Reprise des réserves de conversion des entités liquidées	-	-	-	-
Perte de valeur des écarts d'acquisition	-	-	-	(611)
Perte de valeur des immobilisations	(1)	(2)	(2)	(212)
Résultat des entités mises en équivalence	-	-	-	(5)
Résultat d'exploitation	**6 241**	**(168)**	**443**	**595**
Résultat financier				
Impôt sur les sociétés				
Résultat net de l'ensemble consolidé				
Investissements corporels et incorporels				
■ hors licences de télécommunication	2 619	405	627	1 409
■ licences de télécommunication	293	580	-	68
■ financés par location financement	-	5	-	-
TOTAL INVESTISSEMENTS (3)	**2 912**	**990**	**627**	**1 477**

(1) Dont chiffre d'affaires réalisé en France pour 5 141 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 193 millions d'euros, en Espagne pour 34 millions d'euros, en Pologne pour 15 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 421 millions d'euros et dans le Reste du Monde pour 1 297 millions d'euros.
Dont investissements corporels et incorporels réalisés en France pour 232 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 12 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 34 millions d'euros et dans le Reste du Monde pour 65 millions d'euros.
(2) Dont chiffre d'affaires réalisé en France pour 1 450 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 33 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 28 millions d'euros et dans le Reste du Monde pour 99 millions d'euros.
Dont investissements corporels et incorporels réalisés en France pour 532 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 3 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 3 millions d'euros et dans le Reste du Monde pour 4 millions d'euros.
(3) Dont 2 432 millions d'euros au titre des autres immobilisations incorporelles et 4 459 millions d'euros au titre des immobilisations corporelles.

Entreprises [1]	Opérateurs Internationaux & Services Partagés [2]	Eliminations	Total France Télécom-Orange	Co-entreprise DT/FT Everything Everywhere (100 %)
7 101	**1 610**	**(2 381)**	**45 277**	**7 817**
6 660	1 101	-	45 277	7 817
441	509	(2 381)	-	-
(4 120)	(3 183)	5 232	(19 638)	(5 444)
139	2 877	(3 808)	658	20
(176)	(190)	957	(691)	(299)
(1 544)	(961)	-	(8 815)	(552)
(109)	(68)	-	(1 772)	(104)
-	52	-	246	(1)
(15)	(32)	-	(136)	(88)
1 276	**105**	**-**	**15 129**	**1 349**
(337)	(594)	-	(6 735)	(1 428)
-	-	-	-	-
-	642	-	642	-
-	-	-	(611)	-
(1)	(162)	-	(380)	-
2	(94)	-	(97)	-
940	**(103)**	**-**	**7 948**	**(78)**
			(2 033)	(52)
			(2 087)	10
			3 828	**(120)**
343	367	-	5 770	633
-	-	-	941	-
-	175	-	180	-
343	**542**	**-**	**6 891**	**633**

COMPTE DE RESULTAT AU 31 DECEMBRE 2010

(en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du monde
Chiffre d'affaires	**23 308**	**3 821**	**3 934**	**8 248**
■ externe	22 138	3 777	3 892	7 884
■ inter segment	1 170	44	42	364
Achats externes	(8 971)	(2 640)	(1 796)	(4 140)
Autres produits opérationnels	1 248	46	49	108
Autres charges opérationnelles	(676)	(154)	(375)	(275)
Charges de personnel	(4 950)	(175)	(555)	(726)
Impôts et taxes d'exploitation	(1 086)	(132)	(80)	(260)
Résultat de cession	(3)	(1)	11	(5)
Coûts des restructurations et assimilés	(57)	-	(8)	(9)
EBITDA	**8 813**	**765**	**1 180**	**2 941**
Dotations aux amortissements	(2 249)	(979)	(948)	(1 293)
Réévaluation liée aux prises de contrôle	-	-	-	336
Perte de valeur des écarts d'acquisition	-	-	-	(509)
Perte de valeur des immobilisations	(1)	(2)	(3)	(122)
Résultat des entités mises en équivalence	4	(2)	-	27
Résultat d'exploitation	**6 567**	**(218)**	**229**	**1 380**
Résultat financier				
Impôt sur les sociétés				
Résultat net des activités poursuivies				
Résultat net des activités cédées ou en cours de cession				
Résultat net de l'ensemble consolidé				
Investissements corporels et incorporels				
■ hors licences de télécommunication	2 568	397	679	1 248
■ licences de télécommunication	285	-	-	227
■ financés par location financement	-	5	1	-
TOTAL INVESTISSEMENTS (5)	**2 853**	**402**	**680**	**1 475**

(1) Correspond aux charges et produits des entités au Royaume-Uni jusqu'au 1er avril 2010, date de cession (voir note 2).
(2) Correspond aux charges et produits de la co-entreprise créée le 1er avril 2010 et détenue à 50/50 par France Télécom S.A. (FT) et Deutsche Telekom (DT), regroupant leurs activités au Royaume-Uni (voir note 2).
(3) Dont chiffre d'affaires réalisé en France pour 5 307 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 259 millions d'euros, en Pologne pour 2 millions d'euros, en Espagne pour 23 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 627 millions d'euros et dans le Reste du Monde pour 998 millions d'euros.
Dont investissements corporels et incorporels réalisés en France pour 212 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 9 millions d'euros, en Espagne pour 2 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 34 millions d'euros et dans le Reste du Monde pour 66 millions d'euros.
(4) Dont chiffre d'affaires réalisé en France pour 1 478 millions d'euros, au Royaume-Uni pour 33 millions d'euros, dans les autres pays d'Europe pour 5 millions d'euros et dans le Reste du Monde pour 84 millions d'euros.
Dont investissements corporels et incorporels réalisés en France pour 451 millions d'euros et dans le Reste du Monde pour 3 millions d'euros.
(5) Dont 1 914 millions d'euros au titre des autres immobilisations incorporelles et 4 273 millions d'euros au titre des immobilisations corporelles.

				Activités cédées		Co-entreprise DT/FT
Entreprises [3]	Opérateurs Internationaux et Services Partagés [4]	Eliminations	**Total France Télécom-Orange**	**Royaume-Uni [1]**	**Eliminations et autres**	**Everything Everywhere (100 %) [2]**
7 216	**1 600**	**(2 624)**	**45 503**	**1 282**	**(20)**	**6 243**
6 742	1 070	-	45 503	1 275	(13)	6 243
474	530	(2 624)	-	7	(7)	-
(4 310)	(3 468)	5 950	(19 375)	(920)	22	(4 396)
161	3 241	(4 280)	573	7	(37)	16
(145)	(150)	954	(821)	(56)	35	(302)
(1 485)	(1 323)	-	(9 214)	(97)	-	(456)
(118)	(35)		(1 711)	(22)		(35)
(1)	61	-	62	960	-	-
(19)	(587)	-	(680)	(57)	-	(82)
1 299	**(661)**	**-**	**14 337**	**1 097**	**-**	**988**
(341)	(651)	-	(6 461)	-	-	(1 035)
-	-	-	336	-	-	-
-	-	-	(509)	-	-	-
-	1	-	(127)	(2)	-	-
-	(43)	-	(14)	-	-	-
958	**(1 354)**		**7 562**	**1 095**	**-**	**(47)**
			(2 000)	(1)	-	(37)
			(1 755)	(24)	-	(15)
			3 807		**-**	
			1 070	**1 070**	**-**	
			4 877		**-**	**(99)**
318	312	-	5 522	68	-	378
-	-	-	512	-	-	-
5	142	-	153	4	-	-
323	**454**	**-**	**6 187**	**72**	**-**	**378**

ETAT CONSOLIDE DE LA SITUATION FINANCIERE AU 31 DECEMBRE 2012

(en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du Monde
Ecarts d'acquisition	15 347	4 723	802	4 405
Autres immobilisations incorporelles	3 740	1 292	720	2 001
Immobilisations corporelles	11 023	1 683	3 417	5 041
Titres mis en équivalence	4	2	5	794
Eléments de l'actif non courant contribuant à l'endettement financier net				
Autres	4	-	-	55
Total de l'actif non courant	**30 118**	**7 700**	**4 944**	**12 296**
Stocks	242	75	48	148
Créances clients	1 924	428	345	1 151
Charges constatées d'avance	73	37	17	61
Eléments de l'actif courant contribuant à l'endettement financier net				
Autres	994	26	27	387
Total de l'actif courant	**3 233**	**566**	**437**	**1 747**
TOTAL DE L'ACTIF	**33 351**	**8 266**	**5 381**	**14 043**
Capitaux propres				
Dettes fournisseurs non courantes	134	5	185	13
Avantages du personnel non courants	2 017	6	93	76
Eléments du passif non courant contribuant à l'endettement financier net	-	-	-	-
Autres	823	171	67	124
Total du passif non courant	**2 974**	**182**	**345**	**213**
Dettes fournisseurs courantes	3 175	987	545	1 904
Avantages du personnel courants	1 114	28	50	133
Produits constatés d'avance	1 372	92	133	321
Eléments du passif courant contribuant à l'endettement financier net				
Autres	986	69	273	605
Total du passif courant	**6 647**	**1 176**	**1 001**	**2 963**
TOTAL DU PASSIF	**9 621**	**1 358**	**1 346**	**3 176**

(1) Certaines créances clients résultant du segment Entreprises sont présentées au niveau du segment France en charge de leur recouvrement, de l'ordre de 232 millions d'euros.
Dont immobilisations corporelles et incorporelles rattachées à la zone géographique France pour 530 millions d'euros, à la zone géographique Royaume-Uni pour 17 millions d'euros, à la zone géographique Espagne pour 22 millions d'euros, à la zone géographique autres pays d'Europe pour 81 millions d'euros et à la zone géographique Reste du Monde pour 156 millions d'euros.
(2) Dont immobilisations corporelles et incorporelles rattachées à la zone géographique France pour 2 558 millions d'euros, à la zone géographique Royaume-Uni pour 3 139 millions d'euros, à la zone géographique autres pays d'Europe pour 10 millions d'euros et à la zone géographique Reste du Monde pour 47 millions d'euros.
(3) Les actifs et passifs non alloués comprennent essentiellement l'endettement financier externe, les disponibilités et quasi-disponibilités externes, les actifs et passifs d'impôt courant et différé ainsi que les capitaux propres (voir note 18.1).

				Co-entreprise DT/FT
Entreprises [1]	Opérateurs Internationaux & Services Partagés [2]	Eliminations et non alloués [3]	Total France Télécom-Orange	Everything Everywhere (100 %)
425	71	-	25 773	6 975
327	3 738	-	11 818	5 626
480	2 018	-	23 662	2 911
123	6 503	-	7 431	20
		661	661	30
9	1	4 439	4 508	340
1 364	**12 331**	**5 100**	**73 853**	**15 902**
30	43	-	586	156
743	575	(531)	4 635	956
119	102	(21)	388	464
		8 467	8 467	1 037
140	283	194	2 051	17
1 032	**1 003**	**8 109**	**16 127**	**2 630**
2 396	**13 334**	**13 209**	**89 980**	**18 532**
		26 384	**26 384**	**12 657**
-	-	-	337	-
228	569	-	2 989	75
-	-	32 681	32 681	2 598
8	143	1 336	2 672	500
236	**712**	**34 017**	**38 679**	**3 173**
628	990	(532)	7 697	2 020
329	294	-	1 948	53
201	100	(21)	2 198	291
		7 447	7 447	41
216	686	2 792	5 627	297
1 374	**2 070**	**9 686**	**24 917**	**2 702**
1 610	**2 782**	**70 087**	**89 980**	**18 532**

ETAT CONSOLIDE DE LA SITUATION FINANCIERE AU 31 DECEMBRE 2011

(en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du Monde
Ecarts d'acquisition	15 348	4 723	1 552	5 218
Autres immobilisations incorporelles	2 826	1 495	642	2 340
Immobilisations corporelles	10 724	1 786	3 342	5 181
Titres mis en équivalence	6	1	4	988
Eléments de l'actif non courant contribuant à l'endettement financier net				
Autres	3	2	(1)	5
Total de l'actif non courant	**28 907**	**8 007**	**5 539**	**13 732**
Stocks	247	90	48	158
Créances clients	2 459	468	340	1 089
Charges constatées d'avance	63	31	17	72
Eléments de l'actif courant contribuant à l'endettement financier net				
Autres	1 012	30	51	402
Total de l'actif courant	**3 781**	**619**	**456**	**1 721**
Actifs destinés à être cédés (4)				**2 017**
TOTAL DE L'ACTIF	**32 688**	**8 626**	**5 995**	**17 470**
Capitaux propres				
Dettes fournisseurs non courantes	153	7	185	34
Avantages du personnel non courants	1 043	2	65	66
Eléments du passif non courant contribuant à l'endettement financier net				
Autres	848	186	72	121
Total du passif non courant	**2 044**	**195**	**322**	**221**
Dettes fournisseurs courantes	3 397	1 284	718	1 892
Avantages du personnel courants	1 017	27	54	159
Produits constatés d'avance	1 478	103	133	360
Eléments du passif courant contribuant à l'endettement financier net				
Autres	1 351	60	751	608
Total du passif courant	**7 243**	**1 474**	**1 656**	**3 019**
Passifs liés aux actifs destinés à être cédés (4)				**1 040**
TOTAL DU PASSIF	**9 287**	**1 669**	**1 978**	**4 280**

(1) Certaines créances clients résultant du segment Entreprises sont présentées au niveau du segment France en charge de leur recouvrement, de l'ordre de 192 millions d'euros.
Dont immobilisations corporelles et incorporelles rattachées à la zone géographique France pour 512 millions d'euros, à la zone géographique Royaume-Uni pour 35 millions d'euros, à la zone géographique Espagne pour 4 millions d'euros, à la zone géographique autres pays d'Europe pour 97 millions d'euros et à la zone géographique Reste du Monde pour 152 millions d'euros.
(2) Dont immobilisations corporelles et incorporelles rattachées à la zone géographique France pour 2 647 millions d'euros, à la zone géographique Royaume-Uni pour 3 138 millions d'euros, à la zone géographique autres pays d'Europe pour 15 millions d'euros et à la zone géographique Reste du Monde pour 41 millions d'euros.
(3) Les actifs et passifs non alloués comprennent essentiellement l'endettement financier externe, les disponibilités et quasi-disponibilités externes, les actifs et passifs d'impôt courant et différé ainsi que les capitaux propres (voir note 18.1).
(4) Concerne la cession d'Orange Suisse (voir note 2).

				Co-entreprise DT/FT
Entreprises [1]	Opérateurs Internationaux & Services Partagés [2]	Eliminations et non alloués [3]	**Total France Télécom-Orange**	**Everything Everywhere (100 %)**
429	70	-	27 340	6 815
338	3 702	-	11 343	6 460
462	2 139	-	23 634	2 656
26	6 919	-	7 944	2
		861	861	
10	74	4 316	4 409	289
1 265	**12 904**	**5 177**	**75 531**	**16 222**
37	51	-	631	152
750	818	(1 019)	4 905	1 051
96	105	(16)	368	450
		9 430	9 430	338
116	261	1 329	3 201	33
999	**1 235**	**9 724**	**18 535**	**2 024**
			2 017	**-**
2 264	**14 139**	**14 901**	**96 083**	**18 246**
		29 592	**29 592**	**13 468**
1	-	-	380	-
160	375	-	1 711	50
		34 232	34 232	1 052
10	218	1 501	2 956	576
171	**593**	**35 733**	**39 279**	**1 678**
695	1 187	(1 022)	8 151	2 004
325	288	-	1 870	32
188	76	(16)	2 322	300
		7 126	7 126	470
187	379	3 367	6 703	294
1 395	**1 930**	**9 455**	**26 172**	**3 100**
			1 040	**-**
1 566	**2 523**	**74 780**	**96 083**	**18 246**

ETAT CONSOLIDE DE LA SITUATION FINANCIERE AU 31 DECEMBRE 2010

(en millions d'euros)	France	Espagne	Pologne	Reste du Monde
Ecarts d'acquisition	15 305	4 723	1 846	6 665
Autres immobilisations incorporelles	2 361	1 276	895	2 600
Immobilisations corporelles	10 399	1 963	4 144	5 706
Titres mis en équivalence	61	-	1	819
Eléments de l'actif non courant contribuant à l'endettement financier net				
Autres	-	2	-	5
Total de l'actif non courant	**28 126**	**7 964**	**6 886**	**15 795**
Stocks	329	79	68	165
Créances clients	2 995	500	412	1 104
Charges constatées d'avance	64	19	24	69
Eléments de l'actif courant contribuant à l'endettement financier net				
Autres	1 246	43	67	334
Total de l'actif courant	**4 634**	**641**	**571**	**1 672**
TOTAL DE L'ACTIF	**32 760**	**8 605**	**7 457**	**17 467**
Capitaux propres				
Dettes fournisseurs non courantes	187	11	189	79
Avantages du personnel non courants	1 111	7	87	128
Eléments du passif non courant contribuant à l'endettement financier net				
Autres	906	128	48	120
Total du passif non courant	**2 204**	**146**	**324**	**327**
Dettes fournisseurs courantes	3 607	1 126	794	1 771
Avantages du personnel courants	1 043	20	67	123
Produits constatés d'avance	1 747	83	151	357
Eléments du passif courant contribuant à l'endettement financier net				
Autres	1 120	74	618	587
Total du passif courant	**7 517**	**1 303**	**1 630**	**2 838**
TOTAL DU PASSIF	**9 721**	**1 449**	**1 954**	**3 165**

(1) Correspond au bilan de la co-entreprise créée le 1er avril 2010 et détenue à 50/50 par France Télécom S.A. et Deutsche Telekom (DT), regroupant leurs activités au Royaume-Uni (voir note 2).
(2) Certaines créances clients résultant du segment Entreprises sont présentées au niveau du segment France en charge de leur recouvrement, de l'ordre de 202 millions d'euros.
Dont immobilisations corporelles et incorporelles rattachées à la zone géographique France pour 490 millions d'euros, à la zone géographique Espagne pour 4 millions d'euros, à la zone géographique Pologne pour 1 million d'euros, à la zone géographique Royaume-Uni pour 35 millions d'euros, à la zone autres pays d'Europe pour 105 millions d'euros et à la zone géographique Reste du Monde pour 142 millions d'euros.
(3) Dont immobilisations corporelles et incorporelles rattachées à la zone géographique France pour 2 734 millions d'euros, à la zone géographique Royaume-Uni pour 3 139 millions d'euros, à la zone autres pays d'Europe pour 19 millions d'euros et à la zone géographique Reste du monde pour 44 millions d'euros.
(4) Les actifs et passifs non alloués comprennent essentiellement l'endettement financier externe, les disponibilités et quasi-disponibilités externes, les actifs et passifs d'impôt courant et différé ainsi que les capitaux propres (voir note 18.1).

Entreprises [2]	Opérateurs Internationaux et Services Partagés [3]	Eliminations et non alloués [4]	Total France Télécom-Orange	Co-entreprise DT/FT Everything Everywhere (100 %) [1]
427	67	-	29 033	6 613
306	3 864	-	11 302	7 100
471	2 073	-	24 756	2 539
25	7 270	-	8 176	14
		790	790	-
12	2	5 068	5 089	313
1 241	**13 276**	**5 858**	**79 146**	**16 579**
31	36	-	708	167
819	894	(1 128)	5 596	951
86	74	(13)	323	430
		5 993	5 993	608
110	149	561	2 510	245
1 046	**1 153**	**5 413**	**15 130**	**2 401**
2 287	**14 429**	**11 271**	**94 276**	**18 980**
		31 549	**31 549**	**14 234**
-	-	-	466	-
137	374	-	1 844	-
		33 822	33 822	-
9	308	1 485	3 004	716
146	**682**	**35 307**	**39 136**	**716**
811	1 290	(1 125)	8 274	1 517
324	397	-	1 974	32
170	94	(14)	2 588	323
		4 909	4 909	1 456
192	506	2 749	5 846	702
1 497	**2 287**	**6 519**	**23 591**	**4 030**
1 643	**2 969**	**73 375**	**94 276**	**18 980**

Annexes des comptes consolidés

sommaire détaillé des notes

NOTE 1	Description de l'activité et base de préparation des états financiers consolidés	353
NOTE 2	Résultat de cession et principales variations de périmètre	357
NOTE 3	Ventes	363
NOTE 4	Achats et autres charges	366
NOTE 5	Avantages du personnel	369
NOTE 6	Pertes de valeur et écarts d'acquisition	376
NOTE 7	Immobilisations	380
NOTE 8	Impôts et taxes d'exploitation	383
NOTE 9	Titres mis en équivalence	384
NOTE 10	Actifs, passifs et résultat financiers	386
NOTE 11	Informations relatives aux risques de marché et à la juste valeur des actifs et passifs financiers	397
NOTE 12	Impôt sur les sociétés	406
NOTE 13	Capitaux propres	411
NOTE 14	Engagements contractuels non comptabilisés	415
NOTE 15	Litiges	420
NOTE 16	Evénements postérieurs à la clôture	426
NOTE 17	Liste des principales sociétés consolidées	426
NOTE 18	Principes comptables	428
NOTE 19	Rémunération des dirigeants	442
NOTE 20	Honoraires versés aux Commissaires aux comptes	443

NOTE 1 Description de l'activité et base de préparation des états financiers consolidés

1.1 Description de l'activité

Le groupe France Télécom-Orange (ci-après dénommé "le Groupe") offre à ses clients particuliers, entreprises et autres opérateurs de télécommunications, une gamme étendue de services couvrant les communications fixes et mobiles, la transmission de données, l'internet et le multimédia, ainsi que d'autres services à valeur ajoutée.

Les activités d'opérateur de télécommunications sont soumises à licences et à régulations sectorielles.

1.2 Base de préparation des états financiers consolidés 2012

Les états financiers consolidés ont été établis sous la responsabilité du Conseil d'administration lors de sa séance du 19 février 2013 et seront soumis à l'approbation de l'Assemblée générale du 28 mai 2013.

En application du règlement européen n° 1606/2002 du 19 juillet 2002, les comptes consolidés au titre de l'exercice 2012 sont établis en conformité avec les normes comptables internationales IFRS telles qu'adoptées par l'Union européenne (disponibles sur internet : http://ec.europa.eu/internal_market/accounting/ias/index_fr.htm) et présentés avec, en comparatif, les exercices 2011 et 2010 établis selon le même référentiel.

La présentation des rubriques des états financiers de synthèse a été développée pour accroître la cohérence entre eux et avec les notes annexes. Les données antérieurement publiées ont été modifiées en conséquence.

Sur les périodes présentées, les normes et interprétations adoptées par l'Union européenne sont similaires aux normes et interprétations d'application obligatoire publiées par l'IASB, à l'exception du découpage de la norme IAS 39 et des textes en cours d'adoption, ce qui est sans effet sur les comptes du Groupe. Par conséquent, les comptes du Groupe sont établis en conformité avec les normes et interprétations IFRS, telles que publiées par l'IASB.

Les principes retenus pour l'établissement des informations financières 2012 résultent de l'application :

- de toutes les normes adoptées par l'Union européenne et interprétations d'application obligatoire au 31 décembre 2012 ainsi que de l'application anticipée de l'amendement d'IAS 1 sur la présentation des autres éléments du résultat global et de la révision d'IAS 19 :

Norme	Conséquences pour le Groupe
IAS 19 (révisée en 2011) Avantages du personnel	Les principaux changements résultant de cette révision sont : ■ la suppression de l'option de comptabilisation des écarts actuariels relatifs aux régimes à prestations définies selon la méthode du corridor, ce qui est sans effet sur les comptes du Groupe qui comptabilisait déjà ces écarts actuariels directement en contrepartie des autres éléments du résultat global ; ■ la modification du mode de calcul de la composante financière, avec la suppression du rendement attendu des autres actifs de couverture et la comptabilisation immédiate du coût des services passés non acquis en résultat, ce qui est sans incidence significative sur les comptes du Groupe.

Les textes d'application au 1er janvier 2012 n'ont pas eu d'effet significatif sur les états financiers du Groupe à cette date.

- des options de comptabilisation et d'évaluation ouvertes par les normes IFRS :

Norme		Option retenue
IAS 2	Stocks	Evaluation des stocks selon le coût unitaire moyen pondéré
IAS 16	Immobilisations corporelles	Evaluation au coût historique amorti
IAS 38	Immobilisations incorporelles	Evaluation au coût historique amorti

- des exemptions au principe d'application rétrospective des IFRS à la date de leur première application (1er janvier 2004 pour le Groupe) :

Norme		Option IFRS 1 retenue
IFRS 2	Paiements fondés sur des actions	Application rétrospective des dispositions de la norme IFRS 2 pour les plans dénoués en actions et en trésorerie (y compris ceux émis avant le 7 novembre 2002)
IFRS 3	Regroupements d'entreprises	Non-application de la norme IFRS 3 aux regroupements d'entreprises antérieurement à la date de transition Acquisition d'intérêts complémentaires d'une entité contrôlée en écart d'acquisition pour la différence entre le coût d'acquisition et la quote-part de situation nette acquise, sans réévaluation des actifs et passifs acquis
IAS 16 et IAS 38	Immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles	Reconstitution du coût historique à l'exception de certains actifs immobiliers détenus par TP Group, et de certaines immobilisations corporelles de France Télécom S.A. réévaluées à la juste valeur dans le cadre du changement de statut et de l'ouverture du marché des télécommunications en 1996
IAS 21	Effets des variations des cours des monnaies étrangères	Transfert en réserves des écarts de conversion des comptes des filiales étrangères au 1er janvier 2004
IAS 39	Instruments financiers	Reclassement en actifs et passifs financiers à la juste valeur par le compte de résultat ou en actifs disponibles à la vente de certains instruments financiers reconnus antérieurement au 1er janvier 2004 Application prospective à compter du 1er janvier 2004 de l'option d'évaluation à la juste valeur de certains actifs et passifs financiers lors de leur comptabilisation initiale

- des positions comptables retenues par le Groupe en vertu des paragraphes 10 à 12 d'IAS 8 :

Objet	Note
Présentation des états financiers consolidés	18.1
Apport d'une activité à une co-entreprise	18.2
Impôts et taxes d'exploitation	18.8
Impôt sur les sociétés	18.12
Participations ne donnant pas le contrôle ■ Engagement d'achat de participations ne donnant pas le contrôle ■ Transactions entre actionnaires d'entité contrôlée	18.13

En l'absence d'une norme ou interprétation applicable à une transaction spécifique ou un événement, la Direction du Groupe fait usage de jugement pour définir et appliquer les méthodes comptables qui permettront d'obtenir des informations pertinentes et fiables, de sorte que les états financiers :

- présentent une image fidèle de la situation financière, de la performance financière et des flux de trésorerie du Groupe ;
- traduisent la réalité économique des transactions ;
- soient neutres ;
- soient prudents ; et
- soient complets dans tous leurs aspects significatifs.

1.3 Textes d'application obligatoire postérieurement au 31 décembre 2012 et non appliqués par anticipation

Parmi ces textes, les textes qui pourraient avoir un impact sur les comptes consolidés futurs sont :

Norme/Interprétation (date d'application pour le Groupe)	Conséquences pour le Groupe
IFRS 9 Instruments financiers (1er janvier 2015)	Il s'agit du premier des trois volets de la norme IFRS 9 "Instruments financiers" destinée à remplacer la norme IAS 39 "Instruments financiers – Comptabilisation et évaluation". Cette première partie traite du classement et de l'évaluation des instruments financiers. Les effets de l'application de ce texte ne peuvent pas être analysés indépendamment des deux autres parties non encore publiées qui doivent adresser respectivement le sujet de la dépréciation des actifs financiers et celui de la comptabilité de couverture.
IAS 28 (révisée en 2011) Participations dans des entreprises associées et des coentreprises (1er janvier 2013)	Cette norme est relative à la comptabilisation selon la méthode de la mise en équivalence des entités sous influence notable et sous contrôle conjoint (joint venture). Il a été précisé que les éléments du résultat global doivent être reclassés en résultat pour la fraction correspondant à la réduction du pourcentage des titres, dès lors que la méthode de la mise en équivalence continue à s'appliquer. Les informations à fournir sont désormais couvertes par IFRS 12. Cette révision sera sans conséquence sur les comptes du Groupe publiés au 31 décembre 2012.
IFRS 10 Etats financiers consolidés (1er janvier 2013)	IFRS 10 remplace SIC-12 et IAS 27 pour la partie relative aux états financiers consolidés. Cette norme traite de la consolidation d'entités qu'elles soient des filiales ou des entités ad hoc, pour lesquelles elle redéfinit la notion de contrôle, base de la consolidation. L'application rétrospective de cette norme sur le périmètre de consolidation du Groupe, sur la base de la lecture à ce jour des dispositions de la norme, sera sans effet sur les comptes du Groupe publiés au 31 décembre 2012.
IFRS 11 Partenariats (1er janvier 2013)	IFRS 11 remplace IAS 31 et SIC-13. Cette norme traite de la comptabilisation des accords conjoints. La définition du contrôle conjoint repose sur l'existence d'un accord contractuel et le consentement unanime des parties partageant le contrôle. Les accords conjoints sont classés en deux catégories : ■ les joint ventures : chaque partie a un droit dans l'actif net de l'entité, à comptabiliser selon la méthode de la mise en équivalence, méthode déjà appliquée par le Groupe ; et ■ les joint operations : chaque partie a des droits directs dans les actifs et des obligations directes dans les passifs de l'entité, à comptabiliser conformément à l'accord contractuel. Les conséquences de l'application rétrospective de cette norme ne concernent que les deux entités Buyln et NetWorkS! Sp. z o.o. qui répondent à la définition d'une joint operation selon IFRS 11 (vs. entité sous contrôle conjoint selon IAS 31). L'application d'IFRS 11 aura un effet non significatif sur la présentation des comptes publiés au 31 décembre 2012.
IFRS 12 Informations à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités (1er janvier 2013)	IFRS 12 remplace les dispositions relatives aux informations à fournir auparavant incluses dans IAS 27, IAS 28 et IAS 31. Cette norme regroupe et développe les informations à fournir au titre des entités contrôlées, contrôlées conjointement ou sous influence notable, et des entités ad hoc non consolidées. La mise en œuvre de cette norme ne modifiera pas substantiellement les informations fournies par le Groupe.
IFRS 13 Evaluation de la juste valeur (1er janvier 2013)	IFRS 13 constitue une norme transverse aux autres normes IFRS lorsque celles-ci recourent à la notion de juste valeur en termes d'évaluation et d'information à fournir. Elle : ■ définit la juste valeur ; ■ présente un cadre pour les évaluations à la juste valeur ; et ■ précise l'information à fournir sur les modalités d'évaluation à la juste valeur, comprenant notamment la hiérarchie de la juste valeur actuellement incluse dans IFRS 7. Cette norme, d'application prospective, n'a pas d'effet sur le périmètre d'application de la juste valeur. Les précisions apportées par la norme n'ont pas d'incidence attendue sur les évaluations à la juste valeur.

1.4 Recours à des estimations et au jugement

Pour établir les comptes du Groupe, la direction de France Télécom-Orange procède à des estimations dans la mesure où de nombreux éléments inclus dans les états financiers ne peuvent être précisément évalués. La direction révise ces estimations en cas de changement des circonstances sur lesquelles elles étaient fondées ou par suite de nouvelles informations ou d'un surcroît d'expérience. En conséquence, les estimations retenues au 31 décembre 2012 pourraient être sensiblement modifiées.

Par ailleurs, la direction exerce son jugement pour définir le traitement comptable de certaines transactions lorsque les normes et interprétations en vigueur ne traitent pas de manière précise des problématiques comptables concernées.

Les hypothèses sur lesquelles se fondent les principales estimations et le jugement sont explicitées dans la Note 18 et les notes suivantes :

Estimation		Nature de l'estimation
Note 2	Résultat de cession et principales variations de périmètre	Identification des actifs incorporels lors des regroupements d'entreprises et sélection des principales méthodes et hypothèses de valorisation Allocation de l'écart d'acquisition aux Unités Génératrices de Trésorerie (UGT) Réestimation à la juste valeur de la quote-part antérieurement détenue lors d'une prise de contrôle par étapes ou d'une perte de contrôle avec maintien d'un intérêt résiduel
Note 3	Ventes	Identification des éléments séparables d'une offre packagée et allocation en fonction de la valeur relative de chaque élément Durée d'étalement linéaire des revenus issus de la facturation des frais d'accès au service en fonction de la nature du produit et d'une durée contractuelle historique Présentation du chiffre d'affaires sur une base nette *versus* brute (analyse de l'intervention du Groupe en qualité de principal ou agent)
Note 4	Achats et autres charges	Provision pour litiges : hypothèses sous-jacentes à l'appréciation de la position juridique et à la valorisation des risques
Note 5	Avantages du personnel	Taux d'actualisation, taux d'inflation, taux de progression des salaires, table de mortalité Taux d'adhésion aux dispositifs liés à l'emploi des seniors (notamment Temps Partiel Senior (TPS))
Note 6	Pertes de valeur et écarts d'acquisition	Niveau de regroupement des UGT pour le test de perte de valeur Principales hypothèses retenues pour la construction des valeurs recouvrables : valeur d'utilité (taux d'actualisation, taux de croissance à l'infini, flux de trésorerie attendus), valeur de marché (multiples de revenus et d'EBITDA de comparables, flux de trésorerie) Appréciation du contexte économique et financier des pays dans lequel le Groupe opère
Note 7	Immobilisations	Détermination de la durée d'utilité des actifs en fonction de l'appréciation de l'évolution des environnements technologiques, réglementaires ou économiques Provision pour démantèlement, remise en état de sites : horizon du démantèlement, taux d'actualisation, coût attendu
Note 11	Juste valeur des actifs et passifs financiers	Modèles, sélection des paramètres
Note 12	Impôt sur les sociétés	Hypothèses retenues pour la reconnaissance des impôts différés actifs liés aux reports déficitaires Appréciation des mérites techniques des interprétations retenues de la législation fiscale

Les sources les plus significatives d'aléas sur le résultat net du Groupe sont liées aux litiges (notes 4 et 15), aux pertes de valeur (note 6), et à l'appréciation des mérites techniques des interprétations de la législation fiscale (note 12).

NOTE 2 Résultat de cession et principales variations de périmètre

2.1 Résultat de cession

Le résultat de cession s'élève à 158 millions d'euros en 2012, contre 246 millions d'euros en 2011 et 62 millions d'euros en 2010. En 2012, il est principalement lié à l'impact de la cession d'Orange Suisse pour un montant de 92 millions d'euros, ainsi qu'au résultat de cession d'actifs immobilisés pour 53 millions d'euros. En 2011, il était principalement lié à l'impact de la cession de TP Emitel pour un montant de 197 millions d'euros, ainsi qu'au résultat de cession d'actifs immobilisés pour 40 millions d'euros. En 2010, le résultat de cession d'actifs immobilisés s'élevait à 21 millions d'euros.

2.2 Principales variations de périmètre

Variations de périmètre de l'exercice 2012

Egypte

Description de la transaction

Le 11 avril 2012, France Télécom-Orange et Orascom Telecom Media and Technology Holding S.A.E (OTMT) ont signé des accords amendant leurs accords de 2010 qui couvrent la cession partielle des titres ECMS détenus directement et indirectement par OTMT, l'évolution du partenariat entre France Télécom-Orange et OTMT ainsi que les modalités de désengagement à terme d'OTMT du capital d'ECMS.

MT Telecom SCRL, filiale à 100 % de France Télécom-Orange, a déposé le 12 avril 2012 un projet d'Offre Publique d'Achat (OPA) sur 100 % des titres ECMS à un prix de 202,5 livres égyptiennes par action. L'autorité boursière égyptienne (EFSA) a approuvé cette opération le 22 avril 2012 et l'OPA s'est déroulée du 24 avril au 23 mai 2012. A l'issue de cette OPA, MT Telecom a acquis 93,92 % d'ECMS, le solde des actions se répartissant entre OTMT (qui conserve une participation de 5 % comme convenu dans les accords) et le flottant qui n'a pas apporté ses actions à l'OPA (qui conserve 1,08 %). Le Groupe a en outre cédé 28,75 % des droits de vote de MT Telecom à OTMT qui continue par ailleurs à être représentée au Conseil d'administration d'ECMS.

Le Groupe a consenti à OTMT une promesse d'achat sur les 5 millions d'actions (représentant 5 % du capital) qu'OTMT continue de détenir dans ECMS. Cette option peut être exercée par tiers, annuellement, de 2015 à 2017, pendant la période du 1er janvier au 28 février. Le prix d'exercice par action ECMS évoluera avec le temps de 33,69 euros en 2015 jusqu'à 37,14 euros en 2017. L'exercice de l'option dans sa totalité entraînera la cession automatique des 28,75 millions de droits de vote détenus par OTMT dans MT Telecom à un prix par droit de vote variant de 1,68 euro en 2015 à 1,86 euro en 2017. OTMT dispose également d'une option de vente de ses droits de vote dans MT Telecom en cas de résiliation du pacte d'actionnaires dans les conditions prévues au pacte, ainsi que d'un droit de sortie de l'ensemble de ses intérêts dans ECMS et MT Telecom en cas de transfert de titres par France Télécom-Orange à un tiers.

France Télécom-Orange dispose par ailleurs d'une option d'achat portant sur la totalité des intérêts d'OTMT dans ECMS, exerçable de 2013 à 2017 pendant la période du 1er janvier au 28 février, dont les modalités de fixation de prix sont identiques à celles de la promesse d'achat consentie par le Groupe à OTMT (de 30,56 euros par action en 2013 jusqu'à 37,14 euros en 2017). Les accords 2012 donnent également à France Télécom-Orange une option d'achat des titres ECMS détenus par OTMT en cas de changement de contrôle d'OTMT, à un prix fondé sur la valeur de marché d'ECMS. OTMT a en outre consenti à France Télécom-Orange un droit de premier refus sur toute cession par OTMT de sa participation dans ECMS.

Conformément aux accords 2012, le contrat de services entre OTMT et ECMS a été transféré en contrepartie du versement à OTMT par France Télécom-Orange d'une indemnité de 110 millions d'euros, au cours du dernier trimestre 2012.

Enfin, le Groupe s'est engagé auprès de la République arabe d'Egypte à maintenir 15 % d'intérêts égyptiens au capital d'ECMS et, dans l'hypothèse où France Télécom-Orange n'y parviendrait pas dans un délai d'un an à compter de la signature des accords, à consentir sous certaines conditions une option d'achat à la République arabe d'Egypte lui donnant le droit d'acquérir à un prix de marché un nombre d'actions permettant la détention de 15 % du capital d'ECMS par des actionnaires égyptiens.

Conséquences comptables sur l'exercice

Les principes comptables relatifs aux transactions avec des actionnaires minoritaires sont décrits dans la note 18.13 des états financiers consolidés du Groupe au 31 décembre 2012.

Les accords de 2012 correspondent à une transaction avec des actionnaires minoritaires, à comptabiliser comme une transaction de capitaux propres.

Le montant de la dette financière, comptabilisée au titre des accords 2010 en raison de l'option de vente en faveur d'OTMT et du déclenchement d'une OPA sur les actions ECMS du flottant (1 937 millions d'euros au 31 décembre 2011), a été révisé à la date d'entrée en vigueur des accords 2012. Le principe comptable du Groupe est de comptabiliser en contrepartie du résultat financier toute variation de valeur de la dette financière au titre des engagements de rachat consentis aux actionnaires minoritaires d'entités contrôlées. En conséquence, la révision des paramètres financiers du prix de rachat des actions ECMS auprès d'OTMT et du flottant a impliqué une diminution de la dette financière, d'où la constatation d'un produit financier sur le 1er semestre 2012 de 272 millions d'euros à la date d'entrée en vigueur des accords 2012.

Le Groupe a décaissé (hors effets de couverture de change) un montant de 1 489 millions d'euros au titre du rachat des actions ECMS auprès d'OTMT et du flottant, classé en flux de financement dans le tableau des flux de trésorerie consolidés.

La dette nette du groupe résultant des engagements relatifs aux actions ECMS aura diminué de 228 millions d'euros sur l'exercice 2012 se décomposant en 272 millions d'euros au titre de la révision des accords 2010 et (44) millions d'euros au titre de la révision périodique de l'engagement (effet prix et change).

Compte tenu de l'option de vente dont bénéficie OTMT pour ses intérêts résiduels dans ECMS et MT Telecom, une dette financière résiduelle de 220 millions d'euros est reconnue au 31 décembre 2012 vis-à-vis des actionnaires minoritaires d'ECMS. Le Groupe a également versé au cours du dernier trimestre 2012 l'indemnité de 110 millions d'euros ainsi que les droits d'enregistrement afférents de 6 millions d'euros, versements comptabilisés en contrepartie du résultat d'exploitation.

Cession d'Orange Suisse

Conformément à l'accord signé le 23 décembre 2011, et suite à l'obtention de l'ensemble des autorisations nécessaires, France Télécom-Orange a finalisé, le 29 février 2012, la cession de 100 % d'Orange Communication S.A. (Orange Suisse) à Matterhorn Mobile S.A.

La cession s'est traduite dans l'état de la situation financière par la sortie des actifs et passifs d'Orange Suisse, présentés au 31 décembre 2011 respectivement au niveau des "actifs destinés à être cédés" et des "passifs liés aux actifs destinés à être cédés".

Sur la base d'une valeur d'entreprise de 2 milliards de francs suisses, soit 1,6 milliard d'euros, le montant encaissé par France Télécom-Orange s'élève à 1 482 millions d'euros, après prise en compte des éléments liés à la transaction (dont principalement le coût d'acquisition des fréquences mobiles, attribuées en février 2012), et à 1 386 millions d'euros après décaissement lié au dénouement des opérations de couverture de change.

Le résultat de cession d'Orange Suisse s'élève à 92 millions d'euros au 31 décembre 2012 (après révision des coûts de transaction et prise en compte de l'ajustement contractuel de dette nette et de besoin en fonds de roulement) :

(en millions d'euros)		31 décembre 2012
Juste valeur d'Orange Suisse		1 638
Fréquences mobiles		(115)
Autres éléments liés à la transaction		(41)
Valeur nette de cession d'Orange Suisse, hors dette	**a**	**1 482**
Dette nette d'Orange Suisse auprès du groupe France Télécom-Orange (1)	**b**	**(413)**
Valeur nette comptable d'Orange Suisse	**c**	**1 020**
Reclassement des éléments du résultat global en résultat (2)	**d**	**43**
Résultat de cession	**a + b - c + d**	**92**

(1) Cette dette a été remboursée au groupe France Télécom-Orange à la date de cession.
(2) Dont 167 millions d'euros au titre du recyclage des réserves de conversion, (96) millions d'euros au titre du décaissement généré par les opérations de couverture de change, (39) millions d'euros au titre du recyclage des pertes actuarielles et 11 millions d'euros au titre du recyclage de l'impôt différé sur ces éléments du résultat global.

Dans le cadre de cette cession, l'engagement contractuel lié à une éventuelle mise en jeu des garanties usuelles est plafonné à 200 millions de francs suisses. Ces garanties courent jusqu'au 30 juin 2013, sauf en matière fiscale et pour les garanties relatives à la propriété des actions, qui expirent à l'issue des délais légaux de prescription.

Par ailleurs, France Télécom-Orange est susceptible de bénéficier d'un complément de prix en cas d'implication d'Orange Suisse dans une opération de consolidation du marché des télécommunications suisse ou de partage de réseau d'accès mobile à large échelle avec ses concurrents.

Orange Cinéma Séries-OCS

Conformément au partenariat signé en novembre 2011, le Groupe Canal+ a pris en avril 2012 une participation de 33,3 % au sein d'Orange Cinéma Séries-OCS. Ce partenariat s'accompagne d'accords commerciaux par lesquels les deux groupes s'engagent à distribuer les chaînes d'Orange Cinéma Séries-OCS.

En application de la décision rendue par l'Autorité de la concurrence française le 23 juillet 2012, le Groupe Canal+ a engagé un processus de désignation de deux administrateurs indépendants en remplacement de ses actuels administrateurs, et conservera néanmoins sa participation dans la société. Les injonctions prononcées par l'Autorité de la concurrence ne remettent pas en cause les contrats de distribution.

Telkom Kenya

France Télécom-Orange a racheté en août 2012 la participation de 11 % dans Telkom Kenya détenue par Alcazar Capital Limited.

Par ailleurs, le Groupe a conclu en décembre 2012 un accord avec le gouvernement kenyan dont les principaux termes sont :

- la capitalisation des prêts d'actionnaires du gouvernement kenyan et de France Télécom-Orange, respectivement à hauteur de 7,1 milliards de shillings kenyans (63 millions d'euros) et 147 millions d'euros ;

- l'abandon par France Télécom-Orange du solde de son prêt d'actionnaires, soit 299 millions d'euros ;
- la dilution du gouvernement kenyan, ramenant sa participation dans Telkom Kenya de 49 % à 30 % et portant ainsi celle de France Télécom-Orange à 70 % au 31 décembre 2012.

Enfin, l'accord prévoit la possibilité pour le gouvernement kenyan de porter son intérêt capitalistique à 40 % s'il contribue en numéraire à hauteur de 2,4 milliards de shillings kenyans (environ 22 millions d'euros) au cours du premier semestre 2013.

L'ensemble de ces transactions s'est traduit sur l'exercice 2012 par le reclassement de (241) millions d'euros des capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle aux capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère.

Variations de périmètre de l'exercice 2011

Dailymotion

En avril 2011, le Groupe a conclu un accord portant sur l'acquisition de 49 % du capital de Dailymotion, site internet de vidéo en ligne, pour un montant, frais de transaction et prêt d'actionnaire inclus, de 66 millions d'euros.

Compte tenu de l'influence notable exercée par France Télécom-Orange sur Dailymotion, la participation a été comptabilisée selon la méthode de la mise en équivalence.

Les engagements contractuels non comptabilisés du Groupe portant sur les titres de Dailymotion sont décrits en note 14.6.

TP Emitel

Le 22 juin 2011, TP S.A. a cédé à un fonds d'investissement privé sa filiale TP Emitel, dédiée à la construction, la location et la maintenance des infrastructures de radio et télédiffusion, pour un montant net des coûts de transaction, et hors prise en compte de la trésorerie cédée (22 millions d'euros), de 432 millions d'euros.

Après prise en considération de l'écart d'acquisition affecté à la filiale cédée (106 millions d'euros), le résultat de cession de TP Emitel s'est élevé à 197 millions d'euros. Compte tenu du pourcentage d'intérêt de France Télécom-Orange dans TP Group (soit 50,21 %), l'impact sur le résultat net attribuable aux propriétaires du Groupe s'est élevé à 46 millions d'euros.

Korek Telecom

Le 27 juillet 2011, France Télécom-Orange et Agility ont acquis une participation de 44 % dans l'opérateur mobile irakien Korek Telecom à travers une société commune détenue à hauteur de 54 % par Agility et de 46 % par France Télécom-Orange. Le Groupe détient ainsi une participation indirecte de 20 % dans Korek Telecom.

Le décaissement lié à cette prise de participation s'est élevé à 305 millions d'euros, correspondant au coût d'acquisition des titres, frais de transaction inclus, pour 177 millions d'euros et à l'octroi d'un prêt d'actionnaire pour 128 millions d'euros.

Compte tenu de l'influence notable exercée par France Télécom-Orange sur Korek Telecom, la participation a été comptabilisée selon la méthode de la mise en équivalence.

Les engagements contractuels non comptabilisés du Groupe portant sur les titres de Korek Telecom sont décrits en note 14.6.

Compagnie Européenne de Téléphonie

Le 29 juillet 2011, France Télécom-Orange a pris le contrôle de la Compagnie Européenne de Téléphonie et porté sa participation à 100 %. Le décaissement net lié à ce rachat s'est élevé à 61 millions d'euros.

Un écart d'acquisition de 42 millions d'euros a été comptabilisé, après allocation du prix d'acquisition aux actifs acquis (principalement constitués de droits au bail) et passifs assumés.

Congo Chine Telecom

Le 20 octobre 2011, France Télécom-Orange a acquis 100 % de Congo Chine Telecom, opérateur mobile en République Démocratique du Congo. Après prise en considération des différents éléments liés à l'ajustement de prix pour un total de (23) millions d'euros, le coût de la transaction s'est élevé à 129 millions d'euros.

Le montant définitif de l'écart d'acquisition s'élève à 86 millions d'euros, après prise en compte des ajustements du bilan d'ouverture et identification des actifs acquis et passifs assumés.

(en millions d'euros)	Juste valeur
Autres immobilisations incorporelles (licences)	53
Immobilisations corporelles	77
Autres actifs non courants	1
Total actifs non courants	**131**
Total actifs courants	**8**
Passifs financiers non courants au coût amorti hors dettes fournisseurs	39
Total passifs non courants	**39**
Total passifs courants	**57**
Actifs nets acquis	**43**
Ecart d'acquisition	**86**
Coût d'acquisition	**129**

Variations de périmètre de l'exercice 2010

Co-entreprise Everything Everywhere (Orange au Royaume-Uni – T Mobile UK)

Le 5 novembre 2009, France Télécom-Orange et Deutsche Telekom ont signé un accord en vue de la création d'une co-entreprise détenue à 50/50 regroupant leurs activités au Royaume-Uni. L'accord est entré en vigueur le 1er avril 2010 suite à l'approbation des autorités de la concurrence.

Les entités mobile et internet d'Orange au Royaume-Uni concernées par cet accord sont celles de l'ancien secteur opérationnel formé principalement par Orange Personal Communication Services Ltd, Orange Retail Ltd et Orange Home UK.

Les sociétés du Groupe et celles de Deutsche Telekom ont été apportées dans la co-entreprise avec respectivement une dette nette de 1,25 milliard de livres sterling et une dette nette nulle, et avec les flux de trésorerie opérationnels générés depuis le 30 juin 2009. Suite à un prêt de 625 millions de livres sterling de Deutsche Telekom, la co-entreprise a remboursé 625 millions de livres sterling à France Télécom-Orange.

Les principaux effets comptables de la transaction se résument comme suit.

- Jusqu'au 1er avril 2010 :
  - les actifs et les passifs des sociétés concernées ont été regroupés sur une ligne d'actif et une ligne de passif, respectivement intitulées "actifs destinés à être cédés" et "passifs liés aux actifs destinés à être cédés",
  - les charges et produits nets des entités concernées ont été regroupés sur une seule ligne du compte de résultat intitulée "résultat net des activités cédées ou en cours de cession",
  - les flux de trésorerie des sociétés demeurent présentés dans chacune des rubriques du tableau des flux de trésorerie.
- A compter du 1er avril 2010, France Télécom-Orange a perdu le contrôle d'Orange au Royaume-Uni et détient une participation de 50 % dans la co-entreprise Everything Everywhere, formée de la participation Orange au Royaume-Uni conservée et de la participation T Mobile UK acquise. Au 1er avril, ceci se traduit par la comptabilisation d'un résultat de cession de 1 026 millions d'euros dans la ligne "résultat net des activités cédées ou en cours de cession" et par la comptabilisation à la juste valeur de la participation de 50 % détenue dans la co-entreprise Everything Everywhere, pour un montant de 7 259 millions d'euros sur la ligne d'actif "titres mis en équivalence", correspondant à la quote-part d'une valeur d'entreprise de 13,7 milliards de livres sterling (15,4 milliards d'euros) réduite d'une dette nette de 0,8 milliard de livres sterling (0,9 milliard d'euros). La juste valeur a été déterminée sur la base de la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs, estimation comparée aux autres méthodes généralement admises.

  Les flux de trésorerie de la co-entreprise, du fait de la méthode de la mise en équivalence, ne sont pas pris en compte dans le tableau des flux de trésorerie consolidés.

- Résultat de cession :

(en millions d'euros)	31 décembre 2010
Juste valeur de la quote-part d'Everything Everywhere	7 259
Frais de cession	(4)
Juste valeur nette de la quote-part d'Everything Everywhere (a)	**7 255**
Valeur nette comptable d'Orange au Royaume-Uni (b)	**5 198**
Résultat de cession (a-b)	**2 057**
dont cession de la participation Orange au Royaume-Uni	*1 028*
dont réévaluation à la juste valeur de la participation Orange au Royaume-Uni	*1 028*
Ajustement de reclassement des éléments du résultat global en résultat (c)	**1 031**
Résultat de cession (a-b-c)	**1 026**

- La juste valeur de la participation de 50 % dans Everything Everywhere de 7 259 millions d'euros a été allouée aux actifs acquis et passifs assumés de la manière suivante :

(en millions d'euros)	Valeur comptable des actifs et passifs apportés par les deux co-actionnaires à 100 %	Ajustements à la juste valeur à 100 %	Co-entreprise Juste valeur de l'actif net à 100 %
Ecart d'acquisition	342	(342)	-
Autres immobilisations incorporelles	6 472	1 117	7 589
dont licenses	*6 054*	*(1 916)*	*4 138*
dont bases clients	-	*2 989*	*2 989*
Immobilisations corporelles	3 334	(983)	2 351
Autres actifs non courants	516	1 165	1 681
Total actifs non courants	**10 664**	**957**	**11 621**
Total actifs courants	**2 252**	**-**	**2 252**
Provisions non courantes	607	-	607
Autres passifs non courants	2 021	852	2 873
Total passifs non courants	**2 628**	**852**	**3 480**
Total passifs courants	**2 273**	**-**	**2 273**
Actifs nets acquis	**8 015**	**105**	**8 120**
Actifs net acquis - quote-part France Télécom-Orange (A)	**4 007**	**53**	**4 060**
Ecart d'acquisition (B)			**3 199**
Coût d'acquisition (A) + (B)			**7 259**

Les bases clients ont été évaluées selon la méthode des flux de trésorerie futurs générés par les abonnés présents à la date de transaction. Elles sont amorties sur des durées comprises entre 4 et 9 ans.

Les licences ont été évaluées sur la base de la valeur actuelle des flux de trésorerie futurs pour un nouvel entrant sur un nouveau marché (méthode Greenfield). Elles sont amorties sur une durée de 11 ans.

Les actifs des réseaux d'Orange au Royaume-Uni et de T Mobile UK (immobilisations corporelles) ont été évalués selon la méthode du "coût de remplacement à neuf" intégrant les obsolescences technologiques, fonctionnelles et économiques, et sur la base d'un réseau UMTS unifié.

L'avantage fiscal lié aux déficits reportables provenant de T Mobile UK a été reconnu à hauteur de 538 millions d'euros.

L'écart d'acquisition de 3 199 millions d'euros correspond au montant non alloué à des actifs identifiables et comprend notamment la valeur des synergies de coûts commerciaux et de réseaux attendues du rapprochement des deux entreprises.

Egypte – Accord avec Orascom Telecom relatif à Mobinil

Jusqu'au 13 juillet 2010, l'investissement du Groupe dans Mobinil et ECMS (participations sous contrôle conjoint) ainsi que le résultat afférent étaient mis en équivalence, et les engagements résultant des accords correspondaient à des engagements contractuels non comptabilisés.

Avec l'entrée en vigueur des accords du 13 juillet 2010, la modification et la refonte du pacte d'actionnaires existant entre France Télécom-Orange et Orascom Telecom relatif à Mobinil ont conduit, à compter de cette date, à la consolidation par intégration globale de l'investissement du Groupe dans Mobinil et ECMS. Il en a résulté :

- la comptabilisation en charges de période des coûts directs liés à l'acquisition ;
- la comptabilisation en contrepartie du coût des titres Mobinil des 300 millions de dollars payés ainsi que de la considération additionnelle au titre de l'option de vente consentie à Orascom Telecom pour 218 millions d'euros ;
- la réévaluation de la participation historiquement détenue dans Mobinil établie sur la base du cours de Bourse au 13 juillet 2010, en contrepartie du résultat d'exploitation, pour un montant de 336 millions d'euros ;
- la comptabilisation à la juste valeur des participations ne donnant pas le contrôle établie sur la base du cours de Bourse au 13 juillet 2010, conformément à l'option prévue par IFRS 3R ;
- le reclassement des participations ne donnant pas le contrôle de capitaux propres en dette financière, pour un montant initial de 1 935 millions d'euros (1 937 millions d'euros au 31 décembre 2011) en raison de l'option de vente dont bénéficie Orascom Telecom et du déclenchement d'une offre publique d'achat sur les actions ECMS des minoritaires qui en résulterait en l'état du droit boursier égyptien.

Le montant de la dette financière est réévalué à chaque clôture en contrepartie du résultat financier, sur la base de l'échéancier convenu entre France Télécom-Orange et Orascom Telecom.

La participation historiquement détenue dans Mobinil a été réévaluée :

(en millions d'euros)	13 juillet 2010
Juste valeur de la participation historiquement détenue dans Mobinil	843
Coûts liés à la transaction	(5)
Juste valeur nette de la participation dans Mobinil (a)	**838**
Valeur nette comptable de Mobinil et ECMS (b)	**562**
Réévaluation (a-b)	**276**
Ajustement de reclassement des éléments du résultat global en résultat (c)	**(60)**
Réévaluation de la participation historiquement détenue dans Mobinil (a-b-c)	**336**

Le Groupe a procédé à la détermination des actifs et passifs identifiables de Mobinil et ECMS afin d'allouer le prix d'acquisition de Mobinil :

(en millions d'euros)	Valeur comptable au 13 juillet 2010	Allocation du prix d'acquisition	Juste valeur au 13 juillet 2010
Autres immobilisations incorporelles	627	1 104	1 731
dont marque	-	*112*	*112*
dont bases clients	-	*350*	*350*
dont licences	*397*	*642*	*1 039*
Immobilisations corporelles	996	-	996
Autres actifs non courants	13	-	13
Total actifs non courants	**1 636**	**1 104**	**2 740**
Total actifs courants	**269**	**-**	**269**
Passifs financiers non courants au coût amorti hors dettes fournisseurs	783	-	783
Autres passifs non courants	133	221	354
Total passifs non courants	**916**	**221**	**1 137**
Total passifs courants	**625**	**-**	**625**
Actifs nets acquis	**364**	**883**	**1 247**
dont quote-part France Télécom-Orange			*453*
dont quote-part des actifs et passifs revenant aux participations ne donnant pas le contrôle			*794*
Ecart d'acquisition			**1 529**
Coût d'acquisition			**2 776**

Médi Telecom

Le 2 décembre 2010, France Télécom-Orange a acquis 40 % du capital et des droits de vote de Médi Telecom, deuxième opérateur global de télécommunications au Maroc.

Le décaissement lié à cette acquisition s'est élevé à 744 millions d'euros, correspondant au coût d'acquisition des titres pour 666 millions d'euros (dont 26 millions d'honoraires de conseils et droits d'enregistrement) et au rachat de 40 % des comptes d'actionnaires de Médi Telecom pour 78 millions d'euros. Suite à l'émission obligataire de 1,2 milliard de dirhams, réalisée par Médi Telecom en janvier 2011, le compte d'actionnaire de France Télécom-Orange a été remboursé le 31 janvier 2011 à hauteur de 43 millions d'euros.

L'acquisition de Médi Telecom, participation comptabilisée selon la méthode de la mise en équivalence, a conduit à constater un écart d'acquisition de 379 millions d'euros, après notamment allocation du prix d'acquisition aux bases clients représentant, compte tenu du pourcentage d'intérêt détenu, un montant de 43 millions d'euros.

La note 14.6 décrit les engagements contractuels non comptabilisés du groupe France Télécom-Orange portant sur les titres de Médi Telecom.

NOTE 3 Ventes

3.1 Chiffre d'affaires

La quasi-totalité du chiffre d'affaires de France Télécom-Orange est composée de prestations de services. Ces prestations se composent d'activités de services de communication personnels (téléphonie mobile), résidentiels (téléphonie fixe, services internet et services aux opérateurs) et de services de communication dédiés aux entreprises.

Les lignes de produits qui composent le secteur Entreprises correspondent aux activités suivantes :

- les réseaux d'entreprise historiques comprennent les produits et solutions fournis aux clients afin d'assurer la continuité de leurs opérations et d'initier leur migration vers des solutions plus récentes ;
- les réseaux d'entreprise classiques comprennent les produits et solutions ayant atteint une certaine maturité, tels que l'IPVPN, les accès haut débit et les liaisons à très haut débit ou la télédiffusion ;
- les réseaux d'entreprise en croissance comprennent les offres de Voix sur IP, les services de l'image et de la vidéo-conférence, et les infrastructures d'accès par satellite, le WiFi et la fibre optique ;
- les activités de services incluent les services de plateforme (gestion de la relation client, messagerie, hébergement, *cloud computing*, *machine-to-machine*), les services collaboratifs et les ventes d'équipements liées aux services d'intégration.

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
France	**21 431**	**22 534**	**23 308**
Services de communication personnels	10 686	10 921	10 832
Services de communication résidentiels	12 375	12 860	13 536
Eliminations intra-secteur	(1 630)	(1 247)	(1 060)
Espagne	**4 027**	**3 993**	**3 821**
Services de communication personnels	3 262	3 286	3 158
Services de communication résidentiels	765	707	663
Pologne	**3 381**	**3 625**	**3 934**
Services de communication personnels	1 787	1 871	1 930
Services de communication résidentiels	1 873	2 013	2 260
Eliminations intra-secteur	(279)	(259)	(256)
Reste du monde (1)	**8 281**	**8 795**	**8 248**
Entreprises	**7 001**	**7 101**	**7 216**
Réseaux d'entreprises historiques	1 872	2 182	2 437
Réseaux d'entreprises classiques	2 895	2 782	2 793
Réseaux d'entreprises en croissance	402	366	321
Services	1 832	1 771	1 665
Opérateurs Internationaux & Services Partagés	**1 623**	**1 610**	**1 600**
Opérateurs internationaux	1 382	1 361	1 369
Services partagés	241	249	231
Eliminations inter-secteurs	**(2 229)**	**(2 381)**	**(2 624)**
TOTAL	**43 515**	**45 277**	**45 503**

(1) Principalement constitué de services de communication personnels.

3.2 Autres produits opérationnels

Les autres produits opérationnels incluent des intérêts de retard sur créances clients, des produits sur créances clients amorties, les produits de service universel, des produits sur dommages aux lignes et des pénalités et remboursements reçus.

Le total des autres produits opérationnels au 31 décembre 2012 inclut notamment le versement par Euskaltel de 204 millions d'euros de dommages et intérêts à France Télécom-Orange (voir note 15.5).

3.3 Créances clients

Le groupe France Télécom-Orange est engagé dans des programmes de titrisation de ses créances commerciales en France. France Télécom S.A. et Orange France S.A. conservant les risques relatifs aux créances commerciales ainsi cédées, et notamment le risque de crédit, les critères de déconsolidation ne sont pas remplis, de sorte que les créances (1 513 millions d'euros au 31 décembre 2012) ainsi que la dette externe des véhicules de titrisation (852 millions d'euros au 31 décembre 2012) demeurent dans l'état de la situation financière.

Au 31 décembre 2012, le plafond de financement des programmes de titrisation est inchangé par rapport à 2011 et s'élève à 855 millions d'euros. Le financement est assuré pour des durées de 3 et 5 ans.

Les prestations de communications fournies aux services de l'Etat et aux collectivités territoriales sont rendues à des conditions normales.

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Créances clients provisionnées sur la base de l'ancienneté	1 000	1 000	1 087
Créances clients provisionnées sur la base d'autres critères	472	321	392
Créances clients nettes échues	**1 472**	**1 321**	**1 479**
Non échues	3 163	3 584	4 117
Créances clients nettes	**4 635**	**4 905**	**5 596**

Pour les créances clients faisant l'objet d'une dépréciation évaluée sur la base de l'ancienneté, la balance âgée des créances nettes échues à la clôture est la suivante :

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Echues - moins de 180 jours	734	730	927
Echues - entre 180 et 360 jours	92	123	29
Echues - plus de 360 jours	174	147	131
Créances clients nettes échues et provisionnées sur la base de l'ancienneté	**1 000**	**1 000**	**1 087**

Le tableau ci-dessous présente une analyse de la variation de la provision sur créances clients dans l'état de la situation financière :

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Provisions sur créances clients en début de période	**(775)**	**(835)**	**(961)**
Dotation nette avec effet au compte de résultat	(285)	(296)	(254)
Pertes réalisées sur créances clients	365	343	416
Variation de périmètre, reclassements et écarts de conversion	(52)	10	(36)
Reclassement des activités destinées à être cédées	(1)	3	-
Provisions sur créances clients en fin de période	**(748)**	**(775)**	**(835)**

3.4 Produits constatés d'avance

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Cartes téléphoniques prépayées	370	433	464
Frais d'accès aux services	757	769	844
Programmes de fidélisation	123	146	199
Autre chiffre d'affaires constaté d'avance	909	932	1 016
Autres produits opérationnels constatés d'avance	39	42	65
TOTAL	**2 198**	**2 322**	**2 588**

3.5 Autres actifs

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Avances et acomptes	134	236	297
Consortiums câbles sous-marins	320	648	523
Autres	286	276	248
TOTAL	**740**	**1 160**	**1 068**
Dont autres actifs non courants	**70**	**94**	**21**
Dont autres actifs courants	**670**	**1 066**	**1 047**

Les autres actifs "Consortiums câbles sous-marins" correspondent aux créances vis-à-vis des membres de consortiums de câbles sous-marins lorsque France Télécom-Orange est mandaté pour centraliser les paiements aux fournisseurs équipementiers assurant la construction et l'exploitation de ces câbles. Ces créances ont pour contrepartie des dettes du même montant (voir note 4.7). La variation par rapport au 31 décembre 2011 s'explique principalement par la mise en service de la première partie du câble sous-marin *Africa Coast to Europe*.

NOTE 4 Achats et autres charges

4.1 Achats externes

Les achats externes comprennent :

- les charges commerciales et coûts de contenus : achats de terminaux et autres produits vendus, commissions de distribution, dépenses de publicité, de promotion, de sponsoring et de rebranding et coûts de contenus ;
- les achats et reversements aux opérateurs : charges de réseau et charges d'interconnexion ;
- les autres charges de réseau et charges informatiques : charges de sous-traitance d'exploitation et de maintenance technique, et charges informatiques ;
- et les autres achats externes : frais généraux, charges immobilières, achats et reversements d'autres services, coûts de matériel et autres fournitures stockés, charges de sous-traitance des centres d'appels et autres consommations externes, nets de la production immobilisée sur biens et services.

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Charges commerciales et coûts de contenus	(6 726)	(7 490)	(7 199)
dont dépenses de publicité, promotion, sponsoring et rebranding	*(1 047)*	*(1 054)*	*(1 036)*
dont coûts de contenus (1)	*(423)*	*(449)*	*(529)*
Achats et reversements aux opérateurs	(5 496)	(5 883)	(6 046)
Autres charges de réseaux, charges informatiques	(2 922)	(2 752)	(2 730)
Autres achats externes (1)	(3 956)	(3 513)	(3 400)
TOTAL	**(19 100)**	**(19 638)**	**(19 375)**
dont charges de location simple	*(1 240)*	*(1 191)*	*(1 162)*

(1) Net des reprises de provision pour contrats onéreux sur activités d'éditeur de chaînes à hauteur de 174 millions d'euros en 2012 (151 millions d'euros sur les coûts de contenus et 23 millions d'euros sur les autres achats externes).

4.2 Autres charges opérationnelles

Les autres charges opérationnelles incluent les provisions et pertes sur créances clients, les charges de service universel et les effets des litiges.

Le total des autres charges opérationnelles au 31 décembre 2012 inclut notamment le versement à OTMT d'une indemnité de 110 millions d'euros dans le cadre de la transaction en Egypte (voir note 2.2).

4.3 Restructurations

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Coûts des restructurations liés au personnel	(40)	(118)	(129)
Activités d'éditeurs de chaînes (1)	-	(19)	(547)
dont les activités Sports	-	*2*	*(319)*
dont les activités Cinémas	-	*(21)*	*(228)*
Autres coûts de restructuration	3	1	(4)
TOTAL	**(37)**	**(136)**	**(680)**

(1) Concerne le secteur Opérateurs Internationaux & Services Partagés.

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Provision pour restructuration en début de période	**402**	**650**	**149**
Dotation avec effet au compte de résultat [1]	20	90	657
Reprise de provision non utilisée avec effet au compte de résultat	(7)	(5)	(10)
Actualisation avec effet au compte de résultat	1	0	1
Utilisation sans effet au compte de résultat	(220)	(328)	(95)
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	(42)	(3)	3
Reclassement en activités destinées à être cédées	(1)	(2)	(55)
PROVISION POUR RESTRUCTURATION EN FIN DE PÉRIODE	**153**	**402**	**650**
Dont provision non courante	**98**	**125**	**286**
Dont provision courante	**55**	**277**	**364**

(1) Au 31 décembre 2010, concerne les Opérateurs Internationaux & Services Partagés (activités d'éditeurs de chaînes).

4.4 Stocks d'équipements et droits de diffusion

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Stocks de terminaux	508	545	642
Autres produits/services vendus	25	34	34
Droits de diffusion disponibles	43	46	30
Autres fournitures et divers	71	75	78
Valeur brute	**647**	**700**	**784**
Provision pour obsolescence	**(61)**	**(69)**	**(76)**
Valeur nette	**586**	**631**	**708**

Les stocks de terminaux comprennent 182 millions d'euros assimilés à des stocks en consignation auprès des distributeurs en 2012 (135 millions d'euros en 2011 et 132 millions d'euros en 2010) lorsque ceux-ci sont comptablement qualifiés d'agents dans la vente de terminaux acquis auprès du Groupe.

4.5 Dettes fournisseurs

(en million d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Dettes sur fournisseurs d'immobilisations	2 373	2 618	2 623
Dettes sur achats de biens & services	5 661	5 913	6 117
TOTAL	**8 034**	**8 531**	**8 740**
Dont dettes fournisseurs non courantes	**337**	**380**	**466**
Dont dettes fournisseurs courantes	**7 697**	**8 151**	**8 274**

4.6 Charges constatées d'avance

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Loyers et achats externes constatés d'avance	364	338	295
Autres charges opérationnelles constatées d'avance	24	30	28
TOTAL	**388**	**368**	**323**

4.7 Autres passifs

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Litiges	487	994	831
Droits d'usage des réseaux câblés	423	448	514
Consortiums câbles sous-marins [1]	320	648	523
Autres	610	623	610
TOTAL	**1 840**	**2 713**	**2 478**
Dont autres passifs non courants	**560**	**701**	**743**
Dont autres passifs courants	**1 280**	**2 012**	**1 735**

(1) Voir note 3.5.

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Provision pour litiges en début de période	**994**	**831**	**524**
Dotation avec effet au compte de résultat	112	227	384
Reprise de provision non utilisée avec effet au compte de résultat	(23)	(30)	(22)
Actualisation avec effet au compte de résultat	3	1	-
Utilisation sans effet au compte de résultat [1]	(586)	(46)	(121)
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	(13)	11	66
Reclassement en activités destinées à être cédées	-	-	-
Provision pour litige en fin de période	**487**	**994**	**831**
Dont provision non courante	**119**	**49**	**52**
Dont provision courante	**368**	**945**	**779**

(1) En 2012, concerne principalement la reprise de provision du litige TP S.A. avec DPTG (voir note 15.3).

Les principaux litiges du Groupe sont décrits en note 15.

NOTE 5 Avantages du personnel

5.1 Charges de personnel

(en millions d'euros)	Notes	2012	2011	2010
Salaires et charges		**(10 173)**	**(8 556)**	**(8 875)**
Dont				
■ Traitements et salaires		(6 404)	(6 328)	(6 143)
■ Charges sociales		(2 368)	(2 169)	(2 120)
■ Accords Temps Partiel Senior	5.2	(1 245)	29	(492)
■ Production immobilisée (1)		639	637	565
■ Autres charges de personnel (2)		(795)	(725)	(685)
Participation		**(196)**	**(215)**	**(325)**
Rémunérations en actions	**5.3**	**6 (3)**	**(44)**	**(14)**
TOTAL		**(10 363)**	**(8 815)**	**(9 214)**

(1) La production immobilisée correspond aux charges de personnel incluses dans le coût des immobilisations produites par le Groupe.
(2) Les autres charges de personnel incluent les autres indemnités et avantages court terme et les taxes assises sur les salaires.
(3) Dont 5 millions d'euros en contrepartie des capitaux propres.

5.2 Avantages du personnel

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Avantages postérieurs à l'emploi	816	666	632
Autres avantages à long terme	2 442	1 251	1 328
dont Accords Temps Partiel Senior	*2 036*	*945*	*1 050*
Provision pour indemnités de fin de contrat	1	25	135
Dettes vis-à-vis du personnel et des organismes sociaux	1 639	1 600	1 682
Provision pour litiges et risques sociaux	39	39	41
TOTAL	**4 937**	**3 581**	**3 818**
Dont avantages du personnel non courants	**2 989**	**1 711**	**1 844**
Dont avantages du personnel courants	**1 948**	**1 870**	**1 974**

	Etat de la situation financière au 31 décembre 2012	Echéancier des flux de trésorerie futurs non actualisés					
(en millions d'euros)	Total	2013	2014	2015	2016	2017	de 2018 à 2022
Temps Partiel Senior	2 036	243	283	336	400	454	799
Autres avantages à long terme et avantages postérieurs à l'emploi	1 222	69	91	68	62	73	358
TOTAL	**3 258**	**312**	**374**	**404**	**462**	**527**	**1 157**

Typologie des avantages postérieurs à l'emploi et autres avantages à long terme

Conformément aux lois et pratiques de chaque pays dans lequel il opère, le Groupe a des obligations en matière d'avantages au personnel, notamment des avantages postérieurs à l'emploi :

- les retraites des agents fonctionnaires en France : les agents fonctionnaires employés de France Télécom S.A. relèvent du régime des pensions civiles et militaires administrées par l'Etat. La loi relative à l'entreprise nationale (loi n° 96-660 du 26 juillet 1996) dispose que l'obligation de France Télécom S.A. se limite au versement d'une contribution libératoire annuelle. En conséquence, France Télécom S.A. n'a pas d'engagement complémentaire de couverture des déficits éventuels futurs relatifs au régime de retraites de ses agents fonctionnaires et autres régimes de la fonction publique ;
- les indemnités de départ à la retraite et engagements similaires : dans certains pays, la législation ou un accord conventionnel prévoit le versement d'indemnités aux salariés à certaines échéances soit à la date de départ à la retraite, soit à certaines échéances postérieurement à leur départ à la retraite, en fonction de leur ancienneté et de leur salaire à l'âge de la retraite ;

- les avantages sociaux accordés aux retraités autres que les pensions : le Groupe accorde également à ses retraités certains avantages sociaux tels que des terminaux téléphoniques ou la couverture de certains frais de santé.

D'autres avantages du personnel à long terme peuvent être octroyés tels que les médailles du travail, les absences rémunérées de longue durée et les accords Temps Partiel Senior (TPS).

Temps Partiel Senior (accord de 2009)

Le Temps Partiel Senior, signé le 26 novembre 2009 dans le cadre de l'accord sur l'emploi des seniors et amendé depuis cette date par divers avenants, est un dispositif d'une durée minimum de 18 mois et maximum de 3 ans, s'adressant aux fonctionnaires et contractuels des entités françaises éligibles à une retraite dans les 3 ans et ayant une ancienneté minimum de 15 ans dans le Groupe. Il est accessible aux salariés partant à la retraite en 2017 au plus tard.

Il offre la possibilité de travailler à mi-temps tout en bénéficiant :

- d'une rémunération de base à hauteur de 80 % d'un temps plein ;
- d'une validation retraite (part patronale et part salariale) sur une base 100 % durant la période du dispositif ;
- d'une rémunération plancher.

Par ailleurs, les bénéficiaires peuvent décider de placer une partie de leur rémunération de base (5 %, 10 % ou 15 %) sur un Compte Epargne Temps (CET), abondé par le Groupe. Le CET ainsi constitué permet de réduire la période de temps travaillé.

Il peut être précédé d'un Temps Partiel Intermédiaire (TPI) permettant aux salariés éligibles, avant leur entrée dans le Temps Partiel Senior, de travailler à 60 % pendant une durée maximum de 2 ans, pour une rémunération de 80 % d'un temps plein.

Le nombre estimé de salariés, bénéficiaires actuels ou futurs bénéficiaires du Temps Partiel Senior, est d'environ 13 000 salariés, dont environ 1 300 personnes devenues éligibles suite au décret lié aux carrières longues, promulgué en juillet 2012.

L'estimation de l'engagement est sensible au nombre de départs à la retraite projetés, au taux d'entrée dans le dispositif et à l'arbitrage qui sera in fine retenu par les bénéficiaires entre les différentes formules proposées.

Après analyse du profil des bénéficiaires ayant intégré le Temps Partiel Senior depuis 2010, le taux d'entrée dans le dispositif a été individualisé par catégorie de bénéficiaire (contractuel ou fonctionnaire) et par type de départ à la retraite (départ à l'âge minimum légal ou départ à l'âge d'obtention d'un taux plein). Le taux d'entrée moyen dans le dispositif reste stable à environ 70 %.

Une variation de 5 points du taux d'entrée dans le dispositif entraînerait une variation du montant de l'engagement d'environ 40 millions d'euros (4,2 % de la provision).

La provision comptabilisée au 31 décembre 2012 au titre du dispositif s'élève à 929 millions d'euros.

Temps Partiel Senior (accord de 2012)

Le Temps Partiel Senior, signé le 31 décembre 2012 dans le cadre des renégociations de l'accord sur l'emploi des seniors, est un dispositif d'une durée minimum de 18 mois et maximum de 5 ans, s'adressant aux fonctionnaires et contractuels des entités françaises éligibles à une retraite dans les 3 ou 5 ans et ayant une ancienneté minimum de 15 ans dans le Groupe. Il est accessible aux salariés partant à la retraite en 2018, 2019 ou 2020.

Il offre la possibilité de travailler à 50 % ou 60 % tout en bénéficiant :

- d'une rémunération de base à hauteur de 80 % d'un temps plein ;
- d'une validation retraite (part patronale et part salariale) sur une base 100 % durant la période du dispositif ;
- d'une rémunération plancher.

Par ailleurs, les bénéficiaires placent une partie de leur rémunération de base (5 % ou 15 %) sur un Compte Epargne Temps (CET), abondé par le Groupe. Le CET ainsi constitué permet de réduire la période de temps travaillé.

Le nombre estimé de futurs bénéficiaires de ce nouveau Temps Partiel Senior est d'environ 10 000 salariés.

Au 31 décembre 2012, le coût actualisé du dispositif a été estimé à 1 393 millions d'euros, et compte tenu de l'ancienneté acquise et du temps de service résiduel, la provision constituée s'élève à 1 107 millions d'euros.

L'estimation de l'engagement est sensible aux estimations de la population potentiellement éligible et du taux d'entrée dans le dispositif (estimé à 63 %), ainsi que de l'arbitrage qui sera in fine retenu par les bénéficiaires entre les différentes formules proposées. Une variation de 5 points du taux d'entrée dans le dispositif entraînerait une variation du montant de l'engagement d'environ 100 millions d'euros (9 % de la provision).

Principales hypothèses retenues pour la détermination du montant des engagements

Les taux d'actualisation retenus sur la zone euro (représentant 79 % des engagements de retraite et autres engagements à long terme de France Télécom-Orange) sont les suivants :

	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Long terme	3,00 % à 3,20 %	3,20 % à 4 %	3,75 % à 4,50 %
Moyen terme	0,40 % à 3,25 % (1)	2,05 % à 2,60 %	2 % à 3,25 %

(1) Des taux de 0,5 % et 1,4 % ont été retenus dans le cadre de la valorisation des engagements relatifs aux régimes Temps Partiel Senior.

Pour la zone euro, les taux d'actualisation retenus sont ceux des indices Bloomberg Corporate AA.

La baisse de 50 points de base des taux d'actualisation utilisés sur chacun des régimes entraînerait une augmentation des engagements de 114 millions d'euros (dont 38 millions d'euros au titre des accords de Temps Partiel Senior).

Les plans de retraite préfinancés représentent 15 % des engagements du Groupe. Les actifs des plans de retraite sont principalement localisés au Royaume-Uni (41 %) et en France (31 %) et se répartissent de la façon suivante :

	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Actifs des plans de retraite			
Actions	30,9 %	38,2 %	35,7 %
Obligations	48,2 %	37,1 %	38,5 %
Actifs monétaires	5,8 %	2,3 %	8,1 %
Immobilier	14,2 %	22,4 %	16,1 %
Autres	0,9 %	0,0 %	1,6 %
TOTAL	**100,0 %**	**100,0 %**	**100,0 %**

Evolution de la valeur des engagements et des actifs de couverture

(en millions d'euros)	Avantages postérieurs à l'emploi			Avantages à long terme	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
	Régimes en rente	Régimes en capital	Autres avantages postérieurs à l'emploi				
Valeur totale des engagements en début de période	**332**	**483**	**73**	**1 251**	**2 139**	**2 351**	**1 701**
Coût des services rendus	5	35	1	111	152	95	69
Intérêts nets sur le passif au titre des prestations définies	21	20	3	2	46	53	53
Accords Temps Partiel Senior	-	-	-	1 090 (1)	1 090	(105)	481
(Gains) ou Pertes actuariels liés à des changements d'hypothèses	52	82	8	5	147	18	51
dont liés au changement de taux d'actualisation	*33*	*71*	*9*	*4*	*117*	-	-
(Gains) ou Pertes actuariels liés à des effets d'expérience	3	2	(1)	1	5	(28)	84
Prestations payées	(21)	(31)	(3)	(21)	(76)	(73)	(83)
Autres	109	5	2	3	119	(20)	(5)
Reclassement en activités destinées à être cédées	(1)	-	-	-	(1)	(152)	0
Valeur totale des engagements en fin de période (a)	**500**	**596**	**83**	**2 442**	**3 621**	**2 139**	**2 351**
Dont engagements de fin de période afférents à des régimes intégralement ou partiellement financés	**500**	**2**	**-**	**-**	**502**	**332**	**516**
Dont engagements de fin de période afférents à des régimes non financés	**-**	**594**	**83**	**2 442**	**3 120**	**1 807**	**1 835**
Duration moyenne pondérée des régimes	13	14	14	3	8	8	7

(1) Dont 1 263 millions d'euros de dotation de l'engagement (1 162 millions d'euros au titre du coût des services rendus, 18 millions d'euros au titre du coût de l'actualisation, 99 millions d'euros au titre du décret carrières longues et (16) millions d'euros au titre des autres écarts actuariels) et (173) millions d'euros de reprise de l'engagement au titre des prestations payées sur l'exercice.

(en millions d'euros)	Avantages postérieurs à l'emploi			Avantages à long terme	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
	Régimes en rente	Régimes en capital	Autres avantages postérieurs à l'emploi				
Juste valeur des actifs de couverture en début de période	**231**	**-**	**-**	**-**	**231**	**370**	**340**
Intérêts nets sur l'actif au titre des prestations définies	16	-	-	-	16	23	23
(Gains) ou Pertes actuariels liés à l'effet d'expérience	24	-	-	-	24	(30)	13
Cotisations versées par l'employeur	28	-	-	-	28	15	13
Prestations payées par le fonds	(21)	-	-	-	(21)	(46)	(44)
Autres	111	-	-	-	111	5	25
Reclassement en activités destinées à être cédées	(0)	-	-	-	(0)	(106)	-
Juste valeur des actifs de couverture en fin de période (b)	**389**	**-**	**-**	**-**	**389**	**231**	**370**

(en millions d'euros)	Avantages postérieurs à l'emploi			Avantages à long terme	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
	Régimes en rente	Régimes en capital	Autres avantages postérieurs à l'emploi				
Situation nette du régime (a) - (b)	**111**	**596**	**83**	**2 442**	**3 232**	**1 908**	**1 981**
Ajustement lié au plafonnement de l'actif	26	-	-	-	26	23	-
Autres	-	-	-	-	-	(14)	(21)
Avantage du personnel dans l'état de la situation financière	**137**	**596**	**83**	**2 442**	**3 258**	**1 917**	**1 960**
Dont courant	**22**	**19**	**4**	**268**	**312**	**241**	**180**
Dont non courant	**115**	**577**	**79**	**2 175**	**2 946**	**1 641**	**1 780**

Variation des avantages postérieurs à l'emploi et autres avantages à long terme

(en millions d'euros)	Avantages postérieurs à l'emploi			Avantages à long terme	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
	Régimes en rente	Régimes en capital	Autres avantages postérieurs à l'emploi				
Avantage du personnel en début de période	**124**	**471**	**71**	**1 251**	**1 917**	**1 960**	**1 333**
Charge de l'exercice	10	56	4	1 381 [1]	1 451	101	612
Cotisations versées par l'employeur	(28)	-	-	-	(28)	(15)	(13)
Prestations directement payées par l'employeur	(0)	(31)	(3)	(193) [2]	(227)	(123)	(65)
(Gains) ou Pertes actuariels générés sur l'exercice [3]	31	84	7	-	122	46	117
Autres	1	16	4	3	24	(7)	(24)
Reclassement en activités destinées à être cédées	(1)	-	-	-	(1)	(45)	0
Avantage du personnel en fin de période	**137**	**596**	**83**	**2 442**	**3 258**	**1 917**	**1 960**

(1) Dont 1 263 millions d'euros relatif au Temps Partiel Senior au 31 décembre 2012 ((8) millions d'euros au 31 décembre 2011).
(2) Dont (173) millions d'euros au titre du Temps Partiel Senior.
(3) Les écarts actuariels sont comptabilisés dans les autres éléments du résultat global.

Le montant global cumulé des autres éléments du résultat global au 31 décembre 2012 s'élève à (419) millions d'euros dont (26) millions d'euros d'ajustement lié au plafonnement de l'actif et (393) millions d'euros de pertes actuarielles.

Charge de l'exercice

(en millions d'euros)	Avantages postérieurs à l'emploi			Avantages à long terme	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
	Régimes en rente	Régimes en capital	Autres avantages postérieurs à l'emploi				
Coût des services rendus	(5)	(35)	(1)	(111)	(152)	(79)	(69)
Intérêts nets sur le passif net au titre des prestations définies [1]	(5)	(20)	(3)	(2)	(30)	(30)	(30)
Gains ou (Pertes) actuariels	-	-	-	(5)	(5)	3	(5)
Accords Temps Partiel Senior	-	-	-	(1 263) [2]	(1 263)	9	(506)
Autres	-	(1)	-	(1)	(2)	(4)	(2)
TOTAL	**(10)**	**(56)**	**(4)**	**(1 381)**	**(1 451)**	**(101)**	**(612)**

(1) Eléments du résultat financier.
(2) Dont (1 162) millions d'euros au titre du coût des services rendus, (18) millions d'euros au titre de l'actualisation et (83) millions d'euros au titre des pertes actuarielles.

France Télécom-Orange prévoit de verser en 2013 des cotisations à hauteur de 6 millions d'euros pour ses plans de retraite à prestations définies.

La charge constatée au titre des plans de retraite à cotisations définies s'est établie à 1 073 millions d'euros en 2012 (982 millions d'euros en 2011 et 963 millions d'euros en 2010).

5.3 Rémunérations en actions et assimilées

France Télécom S.A. – Plan International d'attribution gratuite d'actions "Partageons"

France Télécom S.A. a mis en place le 27 juillet 2011 un plan d'attribution gratuite d'actions portant sur 17,5 millions de parts, dont un maximum estimé à 16,7 millions remis sous forme d'actions. Ce plan est consenti à environ 150 000 employés de France Télécom S.A. et de la majorité de ses filiales consolidées à 100 %. Dans les pays où les conditions réglementaires, fiscales ou sociales ne permettent pas l'attribution gratuite d'actions, les bénéficiaires du plan recevront un montant de trésorerie équivalent au cours de Bourse de l'action France Télécom S.A. au 27 juillet 2015.

L'attribution définitive des actions interviendrait le 27 juillet 2015, l'acquisition des droits étant subordonnée à :

- une condition de performance : atteinte d'un agrégat cumulé (EBITDA – CAPEX) de 27 milliards d'euros sur la période 2011-2013, hors éléments exceptionnels ;
- une condition de présence des salariés dans les effectifs du Groupe à l'issue de la période d'acquisition des droits.

La date d'évaluation comptable retenue correspond à la date d'information individuelle des salariés.

La juste valeur de ce plan a été déterminée selon un modèle binomial dont les hypothèses sont les suivantes :

Date d'évaluation	15/09/2011
Date d'acquisition des droits	31/12/2013
Cours du sous-jacent à la date d'évaluation	12,11 €
Cours du sous-jacent à la date de clôture	8,34 €
Dividendes attendus	1,40 € par action
Taux de rendement sans risque	2,41 %
Juste valeur unitaire de l'avantage accordé au personnel	7,36 €

La norme IFRS 2 – Paiement fondé sur des actions, paragraphe 19, prévoit que les conditions d'acquisition autres que les conditions de marché doivent être prises en compte dans la détermination et l'ajustement du nombre d'actions qui seront acquises à la fin de la période d'acquisition. En application de cette norme et des perspectives annoncées lors de la communication aux investisseurs le 25 octobre 2012, la charge comptabilisée en 2011 a été reprise pour 16 millions d'euros.

Le Règlement du plan stipule que la condition de performance sera constatée lors de l'arrêté des comptes 2013.

Plans d'options de souscription d'actions France Télécom S.A.

Plans ex-Wanadoo

Suite au rachat des intérêts minoritaires de Wanadoo en septembre 2004 et à la fusion de France Télécom S.A. et Wanadoo, France Télécom S.A. s'est engagée à assurer la liquidité des plans d'options sur titres Wanadoo en substituant aux options de souscription d'actions Wanadoo des options de souscription d'actions France Télécom S.A. sur la base du rapport d'échange de 7/18 utilisé lors du rachat des intérêts minoritaires de Wanadoo. Un total de 15 221 913 options (après conversion sur la base du rapport d'échange) a été consenti.

Ces options, exerçables pour certaines depuis 2001, ont une durée de vie de 10 ans.

Plans 2005

France Télécom S.A. a consenti le 26 octobre 2005 un plan à certains dirigeants et salariés du Groupe portant sur 14 516 445 options de souscription. Une tranche supplémentaire du plan 2005 portant sur 536 930 options a été attribuée en 2006 du fait de l'élargissement du champ des bénéficiaires, suite à l'intégration du groupe Amena. Le prix d'exercice des options a été fixé à 23,46 euros. L'acquisition de ces droits est intervenue à partir du 26 octobre 2008. Les options ont une durée de vie de 10 ans à compter de leur date d'attribution.

Plan 2007

France Télécom S.A. a consenti le 21 mai 2007 un plan à certains dirigeants et salariés du Groupe, portant sur 10 093 300 options exerçables à compter du 21 mai 2010 pendant une période de 7 ans, soit jusqu'au 21 mai 2017. Le prix d'exercice a été fixé à 21,61 euros.

Les actions acquises par exercice des options étaient, le cas échéant, soumises à une période d'incessibilité s'achevant le 21 mai 2011. Par ailleurs, les bénéficiaires du plan ont été soumis à une condition de présence dans les effectifs du Groupe pendant une période de 3 ans se terminant le 21 mai 2010.

Plans d'options de souscription d'actions Orange

Les plans d'options sur titres Orange sont exerçables depuis 2006 et portaient sur un total de 145 407 400 options de souscriptions d'actions Orange.

Suite au rachat des intérêts minoritaires d'Orange, France Télécom S.A. a proposé un contrat de liquidité aux titulaires d'options de souscription d'actions Orange, puis a émis en septembre 2005 des instruments de liquidité sur options ("ILO") facilitant la livraison d'actions France Télécom S.A..

Plans d'options de souscription d'actions TP S.A.

Plan 2007

TP S.A. a consenti 6 047 710 options de souscription d'actions à certains dirigeants, exerçables à compter du 9 octobre 2010 pendant une période de 7 ans, soit jusqu'au 9 octobre 2017.

Le prix d'exercice a été fixé à 5,29 euros (au cours de clôture au 31 décembre 2012).

Evolution des plans d'options de souscription d'actions

Aux 31 décembre 2012, 2011 et 2010, les différents plans d'options de souscription d'actions attribués aux salariés de France Télécom-Orange sont récapitulés ci-après :

	31 décembre 2012		31 décembre 2011		31 décembre 2010	
PLANS D'OPTIONS	Nombre d'options	Prix d'exercice moyen pondéré (en euro)	Nombre d'options	Prix d'exercice moyen pondéré (en euro)	Nombre d'options	Prix d'exercice moyen pondéré (en euro)
Titres France Télécom S.A. (2005/2007)						
Options en circulation en début de période	**19 923 667**	**22,68**	**20 472 734**	**22,68**	**21 352 795**	**22,66**
Options exercées	-	-	-	-	-	-
Options annulées, rendues caduques	(30 120)	22,32	(549 067)	22,55	(880 061)	22,32
Options en circulation en fin de période	**19 893 547**	**22,68**	**19 923 667**	**22,68**	**20 472 734**	**22,68**
Titres France Télécom S.A. (ex-Wanadoo)						
Options en circulation en début de période	**2 365 123**	**15,28**	**3 750 149**	**15,32**	**4 590 667**	**20,64**
Options exercées	-	-	(1 504)	15,38	(56 729)	14,30
Options annulées, rendues caduques	(1 133 329)	13,85	(1 383 522)	15,39	(783 789)	46,53
Options en circulation en fin de période	**1 231 794**	**16,60**	**2 365 123**	**15,28**	**3 750 149**	**15,32**
Titres Orange (1)						
Options en circulation en début de période	**11 449 013**	**6,98**	**36 508 801**	**8,98**	**37 567 103**	**8,97**
Options exercées	-	-	(56 672)	6,35	(208 367)	6,51
Options annulées, rendues caduques	(5 105 556)	6,44	(25 003 116)	9,90	(849 935)	9,43
Options en circulation en fin de période	**6 343 457**	**7,41**	**11 449 013**	**6,98**	**36 508 801**	**8,98**
Titres TP S.A.						
Options en circulation en début de période	**3 588 677**	**4,89**	**3 935 225**	**5,43**	**4 357 425**	**5,26**
Options exercées	-	-	-	-	-	-
Options annulées, rendues caduques	(207 444)	5,15 (2)	(346 548)	5,39	(422 200)	5,40
Options en circulation en fin de période	**3 381 233**	**5,29** (3)	**3 588 677**	**4,89**	**3 935 225**	**5,43**

(1) Du fait de l'émission des "ILO" et du choix de France Télécom S.A. de remettre des actions nouvelles, l'exercice de ces options donne lieu à l'émission d'actions France Télécom S.A.
(2) Taux de conversion appliqué : taux moyen de l'exercice.
(3) Taux de conversion appliqué : taux de clôture au 31 décembre 2012.

Options exerçables en fin de période

	31 décembre 2012			
PLANS D'OPTIONS	Nombre d'options non exercées à la date de clôture	Durée moyenne pondérée restant à courir jusqu'à la maturité (mois)	Fourchette de prix d'exercice	Nombre d'options exerçables en fin de période
Titres France Télécom S.A. (2005/2007)	19 893 547	42	21,61 € - 23,48 €	19 893 547
Titres France Télécom S.A. (ex-Wanadoo)	1 231 794	11	16,60 €	1 231 794
Titres Orange	6 343 457	5	6,35 € - 7,43 €	6 343 457
Titres TP S.A.	3 381 233	57	5,29 €	3 381 233

NOTE 6 Pertes de valeur et écarts d'acquisition

6.1 Pertes de valeur

(en millions d'euros)	31 décembre 2012 Ecart d'acquisition	31 décembre 2011 Ecart d'acquisition	31 décembre 2010 Ecart d'acquisition
Pologne	(889)	-	-
Egypte	(400)	(449)	(471)
Roumanie	(359)	(156)	-
Belgique	(76)	-	-
Autres	(8)	(6)	(38)
TOTAL	**(1 732)**	**(611)**	**(509)**

	Immobilisations	Immobilisations	Immobilisations
TOTAL	**(109)**	**(380)**	**(127)**

Au 31 décembre 2012

En Pologne, la dépréciation de 889 millions d'euros de l'écart d'acquisition reflète les effets sur les flux de trésorerie futurs d'une pression concurrentielle accrue sur les marchés mobile et fixe et d'une réduction des terminaisons d'appel mobile.

En Egypte, la dépréciation de 400 millions d'euros de l'écart d'acquisition (intégralement attribuée au Groupe compte tenu de la transaction décrite en note 2) reflète les effets du contexte politique et économique et de la performance réalisée en 2012 (reconquête commerciale et croissance des bases clients mais pression tarifaire et chute du tourisme impactant significativement le chiffre d'affaires roaming) associés à un relèvement du taux d'actualisation (après impôt) de 13,0 % à 14,0 %.

En Roumanie, la dépréciation de 359 millions d'euros de l'écart d'acquisition reflète principalement les effets sur les flux de trésorerie attendus d'une réduction accrue des terminaisons d'appel mobile imposée par le régulateur en 2012 et d'une présence limitée sur le multi-play.

En Belgique, la dépréciation de 76 millions d'euros de l'écart d'acquisition reflète les effets sur les flux de trésorerie futurs d'un nouvel entrant entraînant une baisse tarifaire, de propositions d'offres convergentes encore limitées, ainsi que de la diminution du taux de croissance à l'infini de 1,5 % à 0,5 %.

Les autres dépréciations d'écart d'acquisition et d'immobilisations concernent notamment certaines filiales opérant en Afrique de l'Est.

Au 31 décembre 2011

En Egypte, la dépréciation de 449 millions d'euros de l'écart d'acquisition (dont 286 millions d'euros attribuables aux actionnaires minoritaires) reflète les effets de la performance réduite réalisée en 2011 et du contexte politique et économique sur l'activité attendue, ainsi que du relèvement du taux d'actualisation (après impôt) des flux futurs de 11,8 % à 13,0 %.

En Roumanie, la dépréciation de 156 millions d'euros reflète les effets sur les flux de trésorerie attendus de la situation économique du pays.

Les autres dépréciations d'écart d'acquisition et d'immobilisations concernent notamment certaines filiales opérant en Afrique de l'Est et la filiale en Arménie en liaison avec une revue de leurs perspectives de développement.

Au 31 décembre 2010

En Egypte, la dépréciation de 471 millions d'euros reflétait en particulier les effets sur les flux de trésorerie futurs de la persistance attendue de la réduction des niveaux de prix constatée au deuxième semestre. La perte de valeur a été attribuée à hauteur de 171 millions d'euros aux actionnaires de France Télécom S.A. et à hauteur de 300 millions d'euros aux actionnaires de Mobinil-ECMS.

Les autres dépréciations d'écart d'acquisition et d'immobilisations étaient principalement relatives à certaines filiales opérant en Afrique de l'Est.

6.2 Ecarts d'acquisition

(en millions d'euros)	Au 31 décembre 2012 Valeur brute	Cumul des pertes de valeur	Valeur nette	Au 31 décembre 2011 Valeur nette	Au 31 décembre 2010 Valeur nette
France	15 360	(13)	15 347	15 348	15 305
Espagne	4 837	(114)	4 723	4 723	4 723
Pologne	3 015	(2 213)	802	1 552	1 846
Reste du Monde :					
Roumanie	1 806	(515)	1 291	1 650	1 806
Egypte [1]	1 325	(1 231)	94	507	1 026
Belgique	1 006	(76)	930	1 006	1 007
Slovaquie	806	-	806	806	806
Suisse	-	-	-	-	798
Côte d'Ivoire	417	(42)	375	375	375
Jordanie	240	(47)	193	197	192
Autres	884	(168)	716	677	655
Entreprises	1 070	(645)	425	429	427
Opérateurs Internationaux & Services Partagés	71	-	71	70	67
Ecarts d'acquisition des activités poursuivies	**30 837**	**(5 064)**	**25 773**	**27 340**	**29 033**
Ecarts d'acquisition des activités en cours de cession [2]	**-**	**-**	**-**	**821**	**-**

(1) La part de l'écart d'acquisition sur l'Egypte attribuable aux actionnaires d'ECMS autres que France Télécom-Orange est négligeable au 31 décembre 2012 à la suite de la transaction décrite en note 2 (256 millions d'euros au 31 décembre 2011 et 586 millions d'euros au 31 décembre 2010).
(2) Orange Suisse en 2011.

(en millions d'euros)	Note	2012	2011	2010
Valeur brute en début de période		**30 646**	**31 863**	**30 085**
Acquisitions [1]	2	-	72	1 632
Cessions	2	(1)	(106)	-
Variation de change		133	(313)	141
Reclassements et autres		66	(49)	(1)
Reclassement en activités destinées à être cédées [2]	2	(7)	(821)	6
Valeur brute en fin de période		**30 837**	**30 646**	**31 863**
Cumul des pertes de valeur en début de période		**(3 306)**	**(2 830)**	**(2 288)**
Pertes de valeur		(1 732)	(611)	(509)
Variation de change		(26)	135	(30)
Reclassement en activités destinées à être cédées [2]		-	-	(3)
Cumul des pertes de valeur en fin de période		**(5 064)**	**(3 306)**	**(2 830)**
Valeur nette des écarts d'acquisition des activites poursuivies		**25 773**	**27 340**	**29 033**

(1) Dont en 2010, Mobinil pour 1 582 millions d'euros.
(2) Orange Suisse en 2011 et Orange Royaume-Uni en 2010.

6.3 Hypothèses clés utilisées pour la détermination des valeurs recouvrables

- Les hypothèses clés opérationnelles utilisées pour la détermination des valeurs d'utilité sont communes à tous les secteurs d'activités du Groupe. Parmi ces hypothèses clés figurent :
  - Celles sur le chiffre d'affaires et l'EBITDA qui reflètent le niveau de marché, le taux de pénétration des offres et la part de marché, le positionnement des offres des concurrents et leurs effets possibles sur les niveaux des prix de marché et leur transposition dans les bases d'offres du Groupe, les décisions des régulateurs en termes de prix des services aux clients et d'accessibilité et de tarification des fournitures d'accès entre opérateurs, les niveaux des dépenses commerciales nécessaires pour faire face au rythme de renouvellement des produits et au positionnement des intervenants existants ou entrants sur le marché, les possibilités d'adaptation des coûts à l'évolution du chiffre d'affaires ;

- Celles sur le niveau des dépenses d'investissements dont l'évolution peut être affectée par le déploiement de nouvelles technologies ou par les décisions des autorités en matière de licences et d'allocation de spectre (et des redevances associées) ou encore par les obligations en matière de déploiement de réseaux ou d'ouverture des réseaux aux concurrents.

- Les hypothèses clés sont le reflet de l'expérience passée et des évolutions anticipées sur la période du plan. Toutefois, des évolutions imprévues ont historiquement affecté et peuvent continuer à affecter significativement les anticipations des hypothèses clés. A cet égard, la révision des anticipations a affecté significativement à la baisse les estimations de certaines valeurs recouvrables entre 2011 et 2012. Au 31 décembre 2012, les hypothèses opérationnelles du plan Conquêtes 2015, présenté aux investisseurs en mai 2011, ont été révisées selon les perspectives suivantes fournies le 25 octobre 2012 :
  - Dans la continuité de 2012, le Groupe sera confronté en 2013 à un environnement plus difficile qu'initialement anticipé :
    - les perspectives macroéconomiques, notamment en Europe, resteront marquées par une croissance très faible,
    - en France, et malgré la bonne capacité de résistance de ses activités mobiles, le Groupe continuera de subir les conséquences d'une intensité concurrentielle sans précédent, qui pèse sur la valeur globale du marché,
    - parallèlement, le poids de la réglementation restera à un niveau identique à celui de 2012 au niveau du Groupe, avec de nouvelles baisses de prix importantes des terminaisons d'appel en Pologne, en Espagne et dans d'autres pays européens.
  - Dans ce contexte peu favorable, le Groupe poursuivra en 2013 sa stratégie d'adaptation, grâce à l'activation de ses quatre leviers lui permettant de faire face à ces enjeux, au premier rang desquels l'amélioration de son efficacité opérationnelle, mais aussi la préservation de son chiffre d'affaires, tandis que les investissements seront maintenus à un niveau significatif en vue de bâtir la croissance future, et que le Groupe continuera à développer de nouveaux territoires de croissance. Cependant, le Groupe anticipe pour 2013 une pression additionnelle sur la génération de flux de trésorerie opérationnels ;
  - Concernant 2014, l'hypothèse clé retenue est, avec des niveaux d'investissements toujours soutenus, une inversion de cette tendance, soutenue par des améliorations opérationnelles, parmi lesquelles :
    - une évolution plus favorable du chiffre d'affaires, après l'impact important en 2012 et 2013 des baisses de prix des services mobiles, notamment en France,
    - une stabilisation de l'EBITDA des opérations en France, soutenue par une ambition forte de réduction de la base de coûts directs et indirects,
    - des économies réalisées au niveau du Groupe dans le cadre du programme Chrysalid,
    - des charges de personnel qui bénéficieront des effets de l'attrition naturelle,
    - une contribution accrue des relais de croissance du Groupe (pays émergents, nouveaux services, etc.),
    - parallèlement, un ralentissement significatif en 2014 des effets des mesures de régulation.
- Les taux d'actualisation et de croissance à perpétuité ont été revus de la manière suivante :
  - les taux d'actualisation utilisés pour déterminer les valeurs d'utilité ont connu une légère baisse en 2012, sauf pour l'Espagne et l'Egypte ; dans certains cas, ils incorporent une prime spécifique reflétant une appréciation des risques d'exécution de certains plans d'affaires ou des risques pays,
  - les taux de croissance à perpétuité utilisés ont été dans l'ensemble maintenus, les effets de la situation économique ne conduisant pas, dans l'appréciation retenue à fin 2012, à modifier les perspectives à long terme des marchés des services offerts par le Groupe. Une révision à la baisse a cependant été appliquée à la Belgique et à la Slovaquie.
- Au 31 décembre 2012, constituent des facteurs majeurs d'aléas :
  - En Europe :
    - les différents développements possibles de la crise financière et économique, en particulier en matière de comportement des consommateurs, de politiques gouvernementales et européennes de rétablissement des soldes budgétaires, de politiques suivies par la Banque Centrale Européenne, de comportements des marchés de taux d'intérêts,
    - les réactions des opérateurs dans ce contexte en termes d'offres et de prix, comme par exemple en Espagne, ou face à l'arrivée de nouveaux entrants, comme par exemple en France, en Belgique ou en Pologne,
    - les arbitrages effectués en matière de régulation entre baisses des prix aux consommateurs et stimulations des investissements,
    - les capacités d'adaptation des coûts et investissements du Groupe aux variations possibles de revenus.
  - Dans les pays arabes (Jordanie, Egypte) ou africains (Mali, République Démocratique du Congo, République Centrafricaine), l'évolution de la situation politique avec ses effets économiques.

Au 31 décembre 2012	France	Espagne	Pologne	Belgique	Egypte	Roumanie	Entreprises
Base retenue pour la valeur recouvrable	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité
Source retenue			Plan interne à 4 ans				
Méthodologie			Flux de trésorerie actualisés				
Taux de croissance à l'infini	0,5 %	1,5 %	1,0 %	0,5 %	3,5 %	2,0 %	0,0 %
Taux d'actualisation après impôt	7,5 %	9,3 %	9,8 %	8,5 %	14,0 %	10,8 %	8,5 %
Taux d'actualisation avant impôt	11,7 %	12,4 %	11,3 %	12,3 %	16,7 %	12,4 %	13,4 %
Au 31 décembre 2011							
Base retenue pour la valeur recouvrable	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité
Source retenue			Plan interne à 4 ans				
Méthodologie			Flux de trésorerie actualisés				
Taux de croissance à l'infini	0,5 %	1,5 %	1,0 %	1,5 %	3,5 %	2,0 %	0,0 %
Taux d'actualisation après impôt	7,8 %	9,0 %	10,4 %	8,5 %	13,0 %	11,3 %	8,5 %
Taux d'actualisation avant impôt	12,3 %	11,6 %	12,3 %	11,8 %	15,1 %	13,0 %	13,2 %
Au 31 décembre 2010							
Base retenue pour la valeur recouvrable	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Valeur d'utilité	Juste valeur
Source retenue			Plan interne à 5 ans				
Méthodologie			Flux de trésorerie actualisés				
Taux de croissance à l'infini	0,5 %	1,5 %	1,0 %	1,5 %	3,0 %	2,0 %	0,0 %
Taux d'actualisation après impôt	7,5 %	9,0 %	10,4 %	8,5 %	11,8 %	11,3 %	8,6 %
Taux d'actualisation avant impôt	11,5 %	11,4 %	11,8 %	11,9 %	14,0 %	12,9 %	n/a

Les filiales cotées du Groupe sont TP S.A. (Bourse de Varsovie), Mobistar (Bourse de Bruxelles), Jordan Telecom (Bourse d'Amman), ECMS (Bourse du Caire) et Sonatel (Bourse d'Abidjan). Celles-ci, qui publient leurs propres informations réglementées, représentent une contribution inférieure ou égale à 20 % du chiffre d'affaires, du résultat d'exploitation avant pertes de valeur, du résultat financier et de l'impôt sur les sociétés.

6.4 Sensibilité des valeurs recouvrables

En raison de la corrélation entre les flux de trésorerie d'exploitation et les capacités d'investissement, une sensibilité des flux de trésorerie nets est retenue. Les flux de trésorerie de l'année terminale représentant une part significative de la valeur recouvrable, une modification de plus ou moins 10 % de ces flux de trésorerie est présentée en hypothèse de sensibilité.

(en milliards d'euros)

Au 31 décembre 2012	France	Espagne	Pologne	Belgique	Egypte	Roumanie	Entreprises
Marge à 100 % de la valeur recouvrable estimée sur la valeur comptable testée	8,6	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0
Effet à 100 % sur la valeur recouvrable d'une variation de :							
10 % des flux de trésorerie de l'année terminale	2,9	0,6	0,4	0,2	0,2	0,2	0,5
1 % du taux de croissance à l'infini	4,8	0,9	0,5	0,3	0,2	0,2	0,7
1 % du taux d'actualisation après impôt	5,4	1,0	0,7	0,3	0,2	0,2	0,8

Les flux de trésorerie correspondent aux flux de trésorerie générés par l'activité (hors intérêts financiers et incluant une charge d'impôt normative) nets des acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles.

Les autres entités représentent individuellement une quote-part des valeurs recouvrables inférieure à 3 %. Pour les pays d'Afrique de l'Est, qui font l'objet d'une dépréciation en 2012 de leurs immobilisations, les effets d'une révision des perspectives seraient limités au regard de la valeur résiduelle des actifs.

NOTE 7 Immobilisations

7.1 Dotations aux amortissements

Au titre de l'année 2012, les dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles s'élèvent à 1 969 millions d'euros (voir note 7.2) et les dotations aux amortissements des immobilisations corporelles s'élèvent à 4 360 millions d'euros (voir note 7.3).

7.2 Autres immobilisations incorporelles

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Valeur nette des autres immobilisations incorporelles en début de période	**11 343**	**11 302**	**9 953**
Acquisitions autres immobilisations incorporelles	2 472	2 432	1 935
dont licences [1]	*945*	*941*	*512*
Effet des variations de périmètre	(1)	131	1 730 [2]
Cessions	(11)	(5)	(12)
Dotations aux amortissements	(1 969)	(2 175)	(2 055)
Perte de valeur	(57)	(225)	(97)
Ecarts de conversion	(36)	(117)	(60)
Reclassements et autres	82	140	(78)
Reclassement en activités destinées à être cédées	(5)	(140)	(14)
Valeur nette des autres immobilisations incorporelles en fin de période	**11 818**	**11 343**	**11 302**

(1) Dont, en 2012, l'acquisition de la licence LTE en France pour 901 millions d'euros et en 2011, les acquisitions de licences en Espagne pour 579 millions d'euros et en France pour 291 millions d'euros.
(2) Dont l'entrée dans le périmètre de consolidation de l'Egypte pour 1 663 millions d'euros.

	31 décembre 2012				31 décembre 2011	31 décembre 2010
(en millions d'euros)	Valeur brute	Amort. cumulés	Perte de valeur	Valeur nette	Valeur nette	Valeur nette
Licences de télécommunications	6 805	(2 284)	(91)	4 430	3 825	3 196
Marques [1]	4 203	-	(987)	3 216	3 265	3 474
Bases d'abonnés	4 509	(4 306)	(37)	166	397	795
Logiciels	10 404	(6 746)	(34)	3 624	3 521	3 551
Autres immobilisations incorporelles	1 006	(431)	(193)	382	335	286
TOTAL	**26 927**	**(13 767)**	**(1 342)**	**11 818**	**11 343**	**11 302**

(1) Dont marque Orange pour 3 133 millions d'euros.

Informations sur les licences de télécommunications au 31 décembre 2012

Les obligations de France Télécom-Orange dans le cadre de l'attribution des licences sont présentées en note 14.

(en millions d'euros)	Valeur brute	Valeur nette	Durée d'amortissement résiduelle [1]
UMTS (2 licences)	914	566	8,7 à 17,4
LTE (2 licences)	1 192	1 190	18,8
GSM	281	154	8,5
France	**2 387**	**1 910**	
UMTS	639	296	7,2
LTE	447	444	17,0
GSM (2 licences)	313	254	10,7 à 18,0
Espagne	**1 399**	**994**	
UMTS	401	235	10,1
GSM (2 licences)	149	-	-
Pologne	**550**	**235**	
GSM (2 licences)	903	576	9,5
UMTS	327	238	9,5
Egypte	**1 230**	**813**	
Autres	**1 239**	**479**	
TOTAL	**6 805**	**4 431**	

(1) En nombre d'années, au 31 décembre 2012.

Dépenses capitalisées en immobilisations incorporelles au titre de l'exercice

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Achats externes	477	438	448
Frais de personnel	312	310	279
Autres dépenses	-	1	4
TOTAL	**789**	**749**	**731**

7.3 Immobilisations corporelles

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Valeur nette des immobilisations corporelles en début de période	**23 634**	**24 756**	**23 547**
Acquisitions d'immobilisations corporelles	4 338	4 459	4 324
dont location financement	*47*	*180*	*157*
Effet des variations de périmètre	0	49	1 112 [1]
Cessions et mises au rebut	(59)	(52)	(40)
Dotations aux amortissements	(4 360)	(4 560)	(4 406)
Perte de valeur	(52)	(155)	(30)
Ecarts de conversion	193	(424)	197
Reclassements et autres	(17)	148	101
Reclassement en activités destinées à être cédées	(15)	(587)	(49)
Valeur nette des immobilisations corporelles en fin de période	**23 662**	**23 634**	**24 756**

(1) En 2010, concernait principalement l'entrée dans le périmètre de consolidation de l'Egypte pour 996 millions d'euros.

	31 décembre 2012				31 décembre 2011	31 décembre 2010
(en millions d'euros)	Valeur brute	Amortissements cumulés	Perte de valeur	Valeur nette	Valeur nette	Valeur nette
Terrains et bâtiments	7 443	(3 981)	(349)	3 113	3 145	3 103
Réseaux et terminaux	74 140	(54 652)	(339)	19 149	18 947	20 154
Equipements informatiques	4 110	(3 215)	(18)	877	768	810
Autres immobilisations corporelles	1 603	(1 073)	(7)	523	774	689
TOTAL	**87 296**	**(62 921)**	**(713)**	**23 662**	**23 634**	**24 756**

Immobilisations corporelles détenues en crédit-bail

	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
(en millions d'euros)	Valeur nette	Valeur nette	Valeur nette
Terrains et bâtiments	643	657	533
Réseaux et terminaux	22	19	169
Equipements informatiques et autres	26	12	13
TOTAL	**691**	**688**	**715**

Dépenses capitalisées en immobilisations corporelles au titre de l'exercice

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Achats externes	672	758	683
Frais de personnel	341	340	297
Autres dépenses	2	2	19
TOTAL	**1 015**	**1 100**	**999**

7.4 Provisions pour démantèlement

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Remise en état des sites des antennes de téléphonie mobile	362	366	224
Retraitement des poteaux téléphoniques	146	133	129
Gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques	126	81	55
Démantèlement des publiphones	55	50	46
Autres	20	19	53
TOTAL	**709**	**649**	**507**

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Provision pour démantèlement en début de période	**649**	**507**	**485**
Reprise de provision non utilisée avec effet au compte de résultat	(1)	(7)	(0)
Actualisation avec effet au compte de résultat	17	19	18
Utilisation sans effet au compte de résultat	(19)	(19)	(19)
Constitution avec contrepartie à l'actif	57	222	-
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	7	(6)	23
Reclassement en activités destinées à être cédées	(1)	(67)	-
Provision pour démantèlement en fin de période	**709**	**649**	**507**
Dont provision non courante	**686**	**630**	**490**
Dont provision courante	**23**	**19**	**17**

NOTE 8 Impôts et taxes d'exploitation

8.1 Impôts et taxes d'exploitation comptabilisés en résultat

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Contribution économique territoriale, IFER et assimilés	(927)	(810)	(823)
Redevances de fréquences	(300)	(295)	(289)
Taxes sur services de télécommunications	(198)	(224)	(213)
Autres taxes	(432)	(443)	(386)
TOTAL	**(1 857)**	**(1 772)**	**(1 711)**

Les taxes sur services de télécommunications, mises en place en France et en Espagne, font l'objet d'une contestation devant le Tribunal de Première Instance de l'Union Européenne (TPIUE) au motif de leur incompatibilité avec les directives européennes. Une décision est attendue au printemps 2013. Les montants comptabilisés en charge sur la période 2009 à 2012 en France (543 millions d'euros) et sur la période 2010 à 2012 en Espagne (81 millions d'euros), pourraient faire l'objet d'un remboursement si le TPIUE donnait tort à la République Française et au Royaume d'Espagne. L'éventualité de ce remboursement n'a pas été comptabilisée au 31 décembre 2012.

8.2 Impôts et taxes d'exploitation dans l'état de la situation financière

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Taxe sur la valeur ajoutée	1 122	1 148	1 213
Autres taxes	71	70	85
Impôts et taxes d'exploitation - Actifs	**1 193**	**1 218**	**1 298**
Contribution économique territoriale, IFER et assimilés	(115)	(24)	(37)
Redevances de fréquences	(50)	(47)	(42)
Taxe sur services de télécommunications	(95)	(91)	(81)
Taxe sur la valeur ajoutée	(732)	(797)	(769)
Autres taxes	(483)	(475)	(448)
Impôts et taxes d'exploitation - Passifs	**(1 475)**	**(1 434)**	**(1 377)**
Impôts et taxes d'exploitation - Nets	**(282)**	**(216)**	**(79)**

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Impôts et taxes d'exploitation nets en début de période	**(216)**	**(79)**	**(956) (1)**
Impôts et taxes d'exploitation comptabilisés en résultat	(1 857)	(1 772)	(1 711)
Impôts et taxes d'exploitation décaissés	1 833	1 658	2 610 (1)
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	(42)	(23)	(22)
Impôts et taxes d'exploitation nets en fin de période	**(282)**	**(216)**	**(79)**

(1) Dont 964 millions d'euros liés à la décision du TPIUE du 30 novembre 2009 relative à la taxe professionnelle.

NOTE 9 Titres mis en équivalence

9.1 Titres mis en équivalence

(en millions d'euros)			% d'intérêt			
Société	Principale activité	Principaux co-actionnaires	31 décembre 2012	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Everything Everywhere [1]	Opérateur de télécommunications en Grande Bretagne	Deutsche Telekom (50 %)	50 %	6 328	6 734	7 116
Autres				106	129	101
Entités sous contrôle conjoint				**6 434**	**6 863**	**7 217**
Médi Telecom	Opérateur de télécommunications au Maroc	Groupe Caisse de Dépôt et de Gestion (30 %) Groupe FinanceCom (30 %)	40 %	506 [2]	671	666
Korek Telecom	Opérateur de télécommunications en Irak	Agility (24 %) CS SPV (56 %)	20 %	165 [3]	169	-
Autres				326	241	293
Entités sous influence notable				**997**	**1 081**	**959**
TOTAL				**7 431**	**7 944**	**8 176**

(1) Everything Everywhere contribue au segment "Opérateurs Internationaux & Services Partagés". Les données financières détaillées sont présentées dans les informations sectorielles.
(2) Dont écart d'acquisition pour 343 millions d'euros.
(3) Dont écart d'acquisition pour 188 millions d'euros.

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Titres mis en équivalence en début de période	**7 944**	**8 176**	**937**
Dividendes [1]	(504)	(521)	(472)
Quote-part du résultat net	(106) [2]	(50)	(14)
Perte de valeur	(156) [3]	(47)	-
Variation de change	147	199	316
Variation des autres éléments du résultat global	(19)	(11)	30
Acquisitions de titres [4]	129	258	7 956
Sorties/Cessions de titres	-	(60)	(577) [5]
Reclassements et autres	(4)	-	-
Titres mis en équivalence en fin de période	**7 431**	**7 944**	**8 176**

(1) Concerne principalement les dividendes versés par Everything Everywhere pour (450) millions d'euros en 2012, (494) millions d'euros en 2011 et (369) millions d'euros en 2010.
(2) Dont Everything Everywhere pour (118) millions d'euros.
(3) Dont Médi Telecom pour (141) millions d'euros.
(4) Dont investissement dans National Cloud (Cloudwatt) à hauteur de 44,4 % pour 100 millions d'euros en 2012, acquisition de 20 % de Korek Telecom pour 177 millions d'euros en 2011 et juste valeur de la quote-part d'Everything Everywhere pour 7 259 millions d'euros en 2010.
(5) Dont (574) millions d'euros correspondant à la valeur nette comptable des entités égyptiennes comptabilisées selon la méthode de l'intégration globale à compter du 13 juillet 2010.

Hypothèses clés et sensibilité des valeurs recouvrables des titres mis en équivalence

Les hypothèses clés et sources de sensibilité des valeurs recouvrables des titres mis en équivalence sont similaires à celles présentées en note 6.3 pour les activités consolidées.

Au 31 décembre 2012	Everything Everywhere
Base retenue pour la valeur recouvrable	Valeur utilité
Source retenue	Plan interne à 4 ans
Méthodologie	Flux de trésorerie actualisés
Taux de croissance à l'infini	1,0 %
Taux d'actualisation après impôt	8,0 %
Taux d'actualisation avant impôt	9,7 %

(en milliards d'euros)	Everything Everywhere
Marge de la valeur recouvrable estimée sur la valeur comptable testée (quote-part du Groupe)	1,2
Effet sur la valeur recouvrable d'une variation de (quote-part du Groupe) :	
10 % des flux de trésorerie de l'année terminale	0,7
1 % du taux de croissance à l'infini	1,1
1 % du taux d'actualisation après impôt	1,4

9.2 Transactions du Groupe avec les sociétés mises en équivalence

20

Everything Everywhere

Les opérations réalisées par le Groupe avec Everything Everywhere sont identifiées ci-dessous :

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Actif			
Créances clients	74	60	84
Prêts	-	224	726
Autres actifs courants	1	4	4
Passif			
Dettes fournisseurs	(18)	(19)	(15)
Comptes courants associés	(417)	(140)	(285)
Compte de résultat			
Chiffres d'affaires	44	51	46
Autres produits opérationnels	146 (1)	141	118
Charges opérationnelles	(30)	(37)	(35)
Résultat financier	1	5	18

(1) Dont 50 millions d'euros au titre de la facturation de services et prestations et 81 millions au titre de redevances de marque.

Autres sociétés mises en équivalence

Le montant du prêt consenti par le Groupe à Korek Telecom s'élève au 31 décembre 2012 à 190 millions de dollars, soit 144 millions d'euros.

NOTE 10 Actifs, passifs et résultat financiers

10.1 Gains et pertes relatifs aux actifs et passifs financiers

	Résultat financier						Résultat d'exploitation		Autres éléments du résultat global
(en millions d'euros)	Coût endettement financier brut	Produits (charges) sur actifs constitutifs endettement net	**Coût endettement financier net**	Gain (perte) de change	Autres charges financières nettes	**Résultat financier**	Gain (perte) de change	Autres	Réserves
2012									
Actifs disponibles à la vente	-	0	**0**	-	3		-	-	7
Prêts et créances	-	26	**26**	42	49		2	(203) [3]	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat, hors dérivés	-	75	**75**	(1)	-		-	-	-
Passifs au coût amorti [1]	(1 975)	-	**(1 975)**	169	-		(11)	(2)	-
Passifs financiers à la juste valeur par résultat, hors dérivés	216 [2]	-	**216**	(16)	-		-	-	-
Dérivés	(10)	-	**(10)**	(222)	-		(14)	-	(295)
Effet d'actualisation	-	-	**-**	-	(84)		-	-	-
TOTAL	**(1 769)**	**101**	**(1 668)**	**(28)**	**(32)**	**(1 728)**	**(23)**	**(205)**	**(288)**
2011									
Actifs disponibles à la vente	-	0	**0**	-	(0)		-	-	(10)
Prêts et créances	-	50	**50**	121	37		6	(212) [4]	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat, hors dérivés	-	75	**75**	(3)	-		-	-	-
Passifs au coût amorti [1]	(1 891)	-	**(1 891)**	(563)	-		(29)	1	-
Passifs financiers à la juste valeur par résultat, hors dérivés	(70)	-	**(70)**	(4)	-		-	-	-
Dérivés	(105)	-	**(105)**	428	-		81	-	(17)
Effet d'actualisation	-	-	**-**	-	(108)		-	-	-
TOTAL	**(2 066)**	**125**	**(1 941)**	**(21)**	**(71)**	**(2 033)**	**58**	**(211)**	**(27)**
2010									
Actifs disponibles à la vente	-	12	**12**	2	1		-	-	(16)
Prêts et créances	-	51	**51**	151	30		12	(200) [5]	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat, hors dérivés	-	82	**82**	5	-		-	-	-
Passifs au coût amorti [1]	(2 232)	-	**(2 232)**	(847)	-		(24)	(3)	-
Passifs financiers à la juste valeur par résultat, hors dérivés	3	-	**3**	71	-		-	-	-
Dérivés	112	(25)	**87**	674	-		(21)	-	26
Effet d'actualisation	-	-	**-**	-	(90)		-	-	-
TOTAL	**(2 117)**	**120**	**(1 997)**	**56**	**(59)**	**(2 000)**	**(33)**	**(203)**	**10**

(1) Y compris réévaluation de la juste valeur des dettes couvertes.
(2) Comprend notamment le produit financier de 272 millions d'euros constaté dans le cadre de la révision des paramètres financiers du prix de rachat des actions ECMS auprès d'OTMT et du flottant ayant impliqué une diminution de la dette financière à la date d'entrée en vigueur des accords 2012 (voir note 2).
(3) Principalement pertes sur créances irrécouvrables pour (365) millions d'euros, variations nettes des provisions pour dépréciation des créances clients pour 79 millions d'euros et divers intérêts sur créances pour 85 millions d'euros.
(4) Principalement pertes sur créances irrécouvrables pour (343) millions d'euros, variations nettes des provisions pour dépréciation des créances clients pour 47 millions d'euros et divers intérêts sur créances pour 86 millions d'euros.
(5) Principalement pertes sur créances irrécouvrables pour (416) millions d'euros, variations nettes des provisions pour dépréciation des créances clients pour 158 millions d'euros et divers intérêts sur créances pour 62 millions d'euros.

10.2 Endettement financier net

L'endettement financier net tel que défini et utilisé par France Télécom-Orange correspond (a) aux passifs financiers hors dettes liées à l'exploitation (convertis au cours de clôture), diminués (b) : (i) de l'ensemble des dérivés actifs, (ii) des dépôts de garantie versés afférents aux dérivés, (iii) de certains dépôts liés au financement, (iv) des disponibilités, quasi-disponibilités et placements à la juste valeur et (v) du prêt accordé par le Groupe à Everything Everywhere.

Par ailleurs, les instruments qualifiés de couverture de flux de trésorerie et de couverture d'investissement net, inclus dans l'endettement financier, sont mis en place pour couvrir des éléments qui n'y figurent pas (flux de trésorerie futurs, actif net en devise). En conséquence, la "part efficace des couvertures de flux de trésorerie" et la "part efficace des couvertures d'investissement net" (c) sont ajoutées à l'endettement financier net pour neutraliser cette différence temporelle.

Eléments de l'état de la situation financière contributifs à l'endettement financier net

	31 décembre 2012		31 décembre 2011		31 décembre 2010	
(en millions d'euros)	Détail de l'état de la situation financière	Dont contribution à l'endettement financier net	Détail de l'état de la situation financière	Dont contribution à l'endettement financier net	Détail de l'état de la situation financière	Dont contribution à l'endettement financier net
Passifs financiers non courants au coût amorti, hors dettes fournisseurs	31 883	31 657	33 933	33 696	31 617	31 397
Passifs financiers courants au coût amorti, hors dettes fournisseurs	7 331	7 331	5 440 (1)	5 104	4 525	4 525
Total des passifs financiers au coût amorti, hors dettes fournisseurs	***39 214***	***38 988***	***39 373***	***38 800***	***36 142***	***35 922***
Passifs financiers non courants à la juste valeur par résultat	482	482	259	259	2 175	2 175
Passifs financiers courants à la juste valeur par résultat	111	111	2 019	2 019	366	366
Total des passifs financiers à la juste valeur par résultat	***593***	***593***	***2 278***	***2 278***	***2 541***	***2 541***
Dérivés de couverture passifs non courants	542	542	277	277	250	250
Dérivés de couverture passifs courants	5	5	3	3	18	18
Eléments du passif contributifs à l'endettement financier net (a)		**40 128**		**41 358**		**38 731**
Actifs disponibles à la vente	***139***	***-***	***89***	***0***	***119***	***0***
Prêts et créances non courants	1 003	372	994	319	891	367
Prêts et autres créances courants	81	2	1 165 (1)	355	775	734
Disponibilités	1 205	1 205	1 311 (1)	1 328	1 227	1 227
Total des prêts et créances, hors créances clients	***2 289***	***1 579***	***3 470***	***2 002***	***2 893***	***2 328***
Actifs financiers non courants à la juste valeur par résultat	159	85	114	114	96	96
Actifs financiers courants à la juste valeur par résultat, hors quasi-disponibilités	141	141	948	948	758	758
Quasi-disponibilités	7 116	7 116	6 733	6 733	3 201	3 201
Total des actifs financiers à la juste valeur par résultat	***7 416***	***7 342***	***7 795***	***7 795***	***4 055***	***4 055***
Dérivés de couverture actifs non courants	204	204	428	428	328	328
Dérivés de couverture actifs courants	3	3	66	66	72	72
Eléments de l'actif contributifs à l'endettement financier net (b)		**9 128**		**10 291**		**6 783**
Réserves	(3 080)	(455)	187	(177)	1 729	(108)
Dont part efficace des couvertures de flux de trésorerie	(433)	(433)	(56)	(56)	(1)	(1)
Dont part efficace des couvertures d'investissement net	(22)	(22)	(121)	(121)	(107)	(107)
Eléments des capitaux propres contributifs à l'endettement financier net (c)		**(455)**		**(177)**		**(108)**
Endettement financier net externe (a) - (b) + (c)		**30 545**		**30 890**		**31 840**

(1) L'endettement financier net externe présenté n'était pas modifié par la cession en cours au 31 décembre 2011 d'Orange Suisse. La dette de 336 millions d'euros correspondant au compte courant de France Télécom S.A. avec Orange Suisse était exclue de l'endettement financier net, de même que le prêt interne accordé à Orange Suisse de 917 millions de francs suisses, soit 754 millions d'euros. Les disponibilités d'un montant équivalent à 17 millions d'euros d'Orange Suisse sont incluses dans l'endettement financier net au 31 décembre 2011.

Composition de l'endettement financier net

(en millions d'euros)	Note	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
TDIRA	10.3	1 328	1 578	1 594
Emprunts obligataires hors TDIRA	10.4	32 531	32 720	29 641
Emprunts bancaires et auprès d'organismes multilatéraux	10.5	2 476	2 271	2 042
Dettes de location financement		675	692	561
Dette de titrisation		852	593	582
Dépôts reçus de garantie-espèces (*cash collateral*)		66	314	236
Billets de trésorerie		366	51	601
Banques créditrices		101	188	165
Engagement d'achat sur actions Mobinil-ECMS	2	220	1 937	1 880
Autres engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle		35	15	8
Autres passifs financiers		620	414	525
Dérivés passifs	10.10	858	585	896
Eléments du passif contributifs à l'endettement financier net (a)		**40 128**	**41 358**	**38 731**
Dérivés actifs	10.10	300	832	598
Endettement financier brut après dérivés		***39 828***	***40 526***	***38 133***
Dépôts versés de garantie-espèces (*cash collateral*)	10.8	372	317	265
Autres dépôts liés au financement	10.8	2	133	110
Prêt accordé à Everything Everywhere	10.8	-	224	726
Autres actifs à la juste valeur, hors instruments dérivés	10.9	133	724	656
Quasi-disponibilités	10.9	7 116	6 733	3 201
Disponibilités		1 205	1 328	1 227
Eléments de l'actif contributifs à l'endettement financier net (b)		**9 128**	**10 291**	**6 783**
Part efficace des couvertures de flux de trésorerie		(433)	(56)	(1)
Part efficace des couvertures d'investissement net		(22)	(121)	(107)
Eléments des capitaux propres contributifs à l'endettement financier net (c)		**(455)**	**(177)**	**(108)**
Endettement financier net externe (a) - (b) + (c)		**30 545**	**30 890**	**31 840**

Les échéances des dettes sont présentées en note 11.3.

Endettement financier net par devise

La ventilation par devise de l'endettement financier net est présentée après prise en compte des instruments dérivés mis en place en couverture d'éléments inclus dans l'endettement financier net.

(contre-valeur en millions d'euros au taux de clôture)	EUR	GBP	PLN	EGP	CHF	USD	Autres	Total
Endettement net par devise avant dérivés de change [1]	**15 597**	**4 788**	**473**	**951**	**946**	**6 756**	**1 034**	**30 545**
Effet des dérivés	11 000	(2 829)	776	-	(991)	(6 663)	(1 293)	-
Endettement net par devise après prise en compte des dérivés	**26 597**	**1 959**	**1 249**	**951**	**(45)**	**93**	**(259)**	**30 545**

(1) Y compris la valeur de marché des dérivés en devise locale.

Contribution par entité à l'endettement financier net

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
France Télécom S.A.	26 393	26 355	27 693
TP Group	1 240	387	961
ECMS	864	943	850
Véhicules de titrisation (France Télécom S.A. et Orange France S.A.)	843	581	572
FT España	585	601	622
Engagement d'achat sur actions Mobinil-ECMS	220	1 937	1 880
Prêt accordé à Everything Everywhere	-	(224)	(726)
Autres	400	310	(12)
Endettement financier net	**30 545**	**30 890**	**31 840**

10.3 TDIRA

Dans le cadre de l'accord transactionnel signé en 2002 qui a mis fin au projet de développement des activités mobile en Allemagne, France Télécom S.A. a émis le 3 mars 2003 des titres à durée indéterminée remboursables en actions ("TDIRA"), d'un nominal de 14 100 euros, réservés aux membres du syndicat bancaire (la "Tranche Banques") et aux équipementiers créanciers de MobilCom (la "Tranche Equipementiers"). Les TDIRA sont cotés sur Euronext Paris. Leur émission a fait l'objet d'une note d'opération visée par la Commission des Opérations de Bourse (devenue l'Autorité des Marchés Financiers) le 24 février 2003.

Les TDIRA sont remboursables en actions nouvelles de France Télécom S.A., à tout moment à l'initiative des porteurs ou, sous certaines conditions décrites dans la note d'opération, à l'initiative de France Télécom S.A., à raison d'une parité de 570,4409 actions par TDIRA de la Tranche Banques (soit un prix de remboursement de 24,718 euros) et 459,6896 actions par TDIRA de la Tranche Equipementiers (soit un prix de remboursement de 30,673 euros), la parité initiale de 300 actions par TDIRA ayant été ajustée plusieurs fois pour préserver les droits des porteurs de titres, et pouvant l'être encore selon les modalités décrites dans la note d'opération.

Depuis le 1er janvier 2010, les TDIRA portent intérêt à un taux de Euribor 3 mois + 2,5 %. Ce taux d'intérêt pourrait être augmenté à Euribor 3 mois + 3,0 % si la notation de France Télécom-Orange venait à descendre à BBB (par Standard & Poor's) et Baa2 (par Moody's). Le taux d'intérêt serait ramené à Euribor 3 mois + 2,5 % lorsque la notation de France Télécom-Orange repasserait au-dessus de ces seuils.

France Télécom S.A. peut repousser le paiement d'un coupon selon les modalités décrites dans la note d'opération.

Compte tenu des rachats effectués depuis leur émission, 104 297 TDIRA restent en circulation au 31 décembre 2012, dont 90 113 TDIRA de la Tranche Banques et 14 184 TDIRA de la Tranche Equipementiers, pour un montant nominal global de 1 471 millions d'euros.

Dans l'état de la situation financière, les TDIRA font l'objet d'une présentation séparée des éléments de dettes et de capitaux propres. Ils se décomposent comme suit au 31 décembre 2012 :

- une composante dette pour un montant de 1 328 millions d'euros comptabilisée au coût amorti ;
- une composante capitaux propres, avant impôts différés, pour un montant de 353 millions d'euros. Cette composante, calculée à l'origine, ne varie pas sur la durée de vie de l'instrument, exception faite des rachats.

La différence entre le montant nominal global des TDIRA et la somme des composantes dette et capitaux propres correspond donc à l'ajustement de coût amorti comptabilisé depuis l'origine sur la composante dette.

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Nombre	**104 297**	**125 616**	**129 635**
Composante capitaux propres, avant impôts différés	353	425	439
Composante dette d'origine **(a)**	1 118	1 346	1 389
Montant nominal des TDIRA	**1 471**	**1 771**	**1 828**
Ajustement de coût amorti, hors intérêts courus non échus **(b)**	200	215	190
Intérêts courus non échus **(c)**	10	17	15
Montant total de la dette dans l'état de la situation financière (a) + (b) + (c)	**1 328**	**1 578**	**1 594**
Taux d'intérêt effectif calculé sur la composante dette	5,35 %	5,86 %	7,07 %
Intérêts versés	62	68	140

10.4 Emprunts obligataires hors TDIRA

Les emprunts ou les nouvelles tranches émis au cours de l'exercice 2012 sont présentés en italique.

France Télécom S.A.

				Encours (en millions d'euros)		
Devise d'origine	Nominal à l'origine (en millions de devises)	Echéance	Taux d'intérêt facial (%)	**31 décembre 2012**	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Emprunts échus avant le 31 décembre 2012					2 326	3 814
EUR	3 500	28 janvier 2013	7,250	3 076	3 076	3 076
CHF	500	6 septembre 2013	3,375	414	411	400
EUR	1 000	22 janvier 2014	5,000	1 000	1 000	1 000
EUR	200	16 avril 2014	5,200	200	200	200
EUR	750	22 mai 2014	5,250	750	750	750
USD	1 250	8 juillet 2014	4,375	947	966	935
CHF	400	4 décembre 2014	3,500	331	329	320
EUR	100	19 janvier 2015	Euribor 3M + 0,62	100	100	100
EUR	100	29 janvier 2015	Euribor 3M + 0,63	100	100	100
HKD	500	4 février 2015	2,950	49	50	48
EUR	70	9 février 2015	Euribor 3M + 0,62	70	70	70
JPY	46 100	29 juin 2015	1,230	406	460	424
JPY	6 200	29 juin 2015	JPY Libor 3M + 0,67	55	62	57
USD	750	16 septembre 2015	2,125	568	580	561
EUR	1 150	14 octobre 2015	3,625	1 150	1 150	1 150
GBP	750	12 mai 2016	5,000	919	898	871
CAD	200	23 juin 2016	5,500	152	151	150
USD	1 000	14 septembre 2016	2,750	758	773	-
CHF	250	13 octobre 2016	1,625	207	206	-
JPY	44 300	25 novembre 2016	1,130	390	442	-
HKD	340	22 décembre 2016	2,750	33	34	-
EUR	1 900	21 février 2017	4,750	1 900	1 900	1 900
EUR	100	4 décembre 2017	2,600	100	100	100
GBP	500	20 décembre 2017	8,000	613	599	581
EUR	1 550	22 mai 2018	5,625	1 550	1 550	1 550
EUR	465	25 juillet 2018	EUR HICP + 3,00 (3)	465	465	465
EUR	750	23 janvier 2019	4,125	750	750	-
JPY	*7 500*	*24 janvier 2019*	*1,416*	66	-	-
USD	1 250	8 juillet 2019	5,375	947	966	935
EUR	25	10 février 2020	4,200	25	25	25
EUR (1)	25	10 février 2020	CMS 10 ans + 0,80	25	25	25
EUR	1 000	9 avril 2020	3,875	1 000	1 000	1 000
GBP	450	10 novembre 2020	7,250	551	539	523
EUR	1 250	14 janvier 2021	3,875	1 250	1 250	750
USD	1 000	14 septembre 2021	4,125	758	773	-
EUR	255	13 octobre 2021	CMS 10 ans + 0,69	255	255	-
EUR	272	21 décembre 2021	TEC 10 ans + 0,50	272	272	-
EUR	*1 000*	*15 juin 2022*	*3,000*	1 000	-	-
EUR	500	16 septembre 2022	3,375	500	500	500
EUR	*500*	*1er mars 2023*	*2,500*	500	-	-
HKD	700	6 octobre 2023	3,230	68	70	-
HKD	410	22 décembre 2023	3,550	40	41	-
GBP	350	5 décembre 2025	5,250	429	419	407
EUR	75	30 novembre 2026	4,125	75	75	-
GBP	500	20 novembre 2028	8,125	613	599	581
USD (2)	2 500	1er mars 2031	8,500	1 866	1 902	1 842
EUR	50	5 décembre 2031	4,300 (zéro coupon)	52	50	-
EUR	50	8 décembre 2031	4,350 (zéro coupon)	52	50	-
EUR	*50*	*5 janvier 2032*	*4,450*	50	-	-
EUR	1 500	28 janvier 2033	8,125	1 500	1 500	1 500
GBP	500	23 janvier 2034	5,625	613	599	581
USD	*900*	*13 janvier 2042*	*5,375*	682	-	-
GBP	500	22 novembre 2050	5,375	613	599	291
Encours des emprunts obligataires				**30 855**	**31 007**	**27 582**
Intérêts courus non échus				898	939	862
Autres ajustements				(127)	(147)	(39)
TOTAL				**31 626**	**31 799**	**28 405**

(1) Cet emprunt est évalué à la juste valeur par le biais du compte de résultat. En 2012, une perte de 5 millions d'euros a été comptabilisée au titre de la réévaluation de cet emprunt.
(2) Emprunt comportant une clause de *step-up* (clause de révision du taux d'intérêt des coupons en cas d'évolution de la notation de la dette de France Télécom-Orange par les agences de notation).
(3) EUR HICP : indicateur de l'inflation et de la stabilité des prix (Harmonised Index of Consumer Prices), déterminé par la Banque Centrale Européenne.

Les emprunts obligataires de France Télécom S.A. au 31 décembre 2012 sont remboursables *in fine* et aucune garantie spécifique n'a été accordée dans le cadre de ces émissions. Certains emprunts peuvent être remboursés par anticipation à la demande de l'émetteur.

TP Group

Devise d'origine	Nominal à l'origine (en millions de devises)	Echéance	Taux d'intérêt facial (%)	Encours (en millions d'euros) 31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Emprunts échus avant le 31 décembre 2012					-	300
EUR	700	22 mai 2014	6,000	700	700	700
Encours des emprunts obligataires				**700**	**700**	**1 000**
Intérêts courus non échus				26	26	32
Autres ajustements				2	3	9
TOTAL				**728**	**729**	**1 041**

ECMS

Devise d'origine	Nominal à l'origine (en millions de devises)	Echéance	Taux d'intérêt facial (%)	Encours (en millions d'euros) 31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Emprunts échus avant le 31 décembre 2012					-	-
EGP	1 500	24 janvier 2015	12,250	179	192	193
Encours des emprunts obligataires				**179**	**192**	**193**
Intérêts courus non échus				-	-	-
Autres ajustements				(2)	(3)	(4)
TOTAL				**177**	**189**	**189**

10.5 Emprunts bancaires et auprès d'organismes multilatéraux

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
ECMS [1]	784	860	702
TP Group [1]	289	-	-
Autres	414	444	377
Emprunts bancaires	**1 487**	**1 304**	**1 079**
FT España	501	502	502
TP Group	245	368	461
France Télécom S.A.	100	-	-
Autres	143	97	-
Emprunts auprès d'organismes multilatéraux [2]	**989**	**967**	**963**
TOTAL	**2 476**	**2 271**	**2 042**

(1) Correspond à des lignes de crédit tirées.
(2) Principalement la Banque Européenne d'Investissement.

10.6 Passifs financiers à la juste valeur par résultat

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Emprunts évalués à la juste valeur par résultat	27	22	25
Dérivés passifs de transaction	311	304	628
Engagement d'achat sur actions Mobinil-ECMS	220	1 937	1 880
Autres engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle	35	15	8
TOTAL	**593**	**2 278**	**2 541**

10.7 Actifs disponibles à la vente

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Actifs disponibles à la vente en début de période	**89**	**119**	**220**
Variation de juste valeur	7	(10)	(16)
Autres mouvements	43	(20)	(85)
Actifs disponibles à la vente en fin de période	**139**	**89**	**119**

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Profit (perte) comptabilisé en autres éléments du résultat global au cours de la période	8	(4)	14
Ajustement de reclassement dans le résultat de la période	(1)	(6)	(30)
TOTAL	**7**	**(10)**	**(16)**

10.8 Prêts et autres créances

	31 décembre 2012			31 décembre 2011	31 décembre 2010
(en millions d'euros)	Brut	Provision	Net	Net	Net
Dépôts de garantie-espèces (*cash collateral*) [1]	372	-	372	317	265
Autres dépôts liés au financement [1]	2	-	2	133	110
Prêt accordé à Everything Everywhere [1]	-	-	-	224	726
Créances rattachées à des participations	217	(20)	197	979 [2]	115
Autres [3]	518	(5)	513	506	450
TOTAL	**1 109**	**(25)**	**1 084**	**2 159**	**1 666**

(1) Eléments inclus dans l'endettement financier net (voir note 10.2).
(2) Dont prêt accordé à Orange Suisse pour un nominal de 917 millions de francs suisses.
(3) Il s'agit principalement de dépôts de garantie et prêts divers.

10.9 Actifs financiers à la juste valeur par résultat

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Dérivés actifs de transaction	93	338	198
Placements à la juste valeur	133	724	656
Titres de participation évalués à la juste valeur	74	-	-
Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat	**300**	**1 062**	**854**
Quasi-disponibilités	**7 116**	**6 733**	**3 201**
TOTAL	**7 416**	**7 795**	**4 055**

10.10 Instruments dérivés

Eléments de l'état de la situation financière contributifs au portefeuille d'instruments dérivés

	31 décembre 2012		31 décembre 2011		31 décembre 2010	
(en millions d'euros)	Détail de l'état de la situation financière	Dont instruments dérivés	Détail de l'état de la situation financière	Dont instruments dérivés	Détail de l'état de la situation financière	Dont instruments dérivés
Passifs financiers non courants à la juste valeur par résultat	(482)	(236)	(259)	(238)	(2 176)	(272)
Dérivés de couverture passifs non courants	(542)	(542)	(277)	(277)	(250)	(250)
Passifs financiers courants à la juste valeur par résultat	(111)	(75)	(2 019)	(67)	(366)	(356)
Dérivés de couverture passifs courants	(5)	(5)	(3)	(3)	(18)	(18)
Eléments du passif contributifs au portefeuille d'instruments dérivés		**(858)**		**(585)**		**(896)**
Actifs financiers non courants à la juste valeur par résultat	159	85	114	114	96	96
Dérivés de couverture actifs non courants	204	204	428	428	328	328
Actifs financiers courants à la juste valeur par résultat, hors quasi-disponibilités	141	8	948	224	758	102
Dérivés de couverture actifs courants	3	3	66	66	72	72
Eléments de l'actif contributifs au portefeuille d'instruments dérivés		**300**		**832**		**598**
Instruments dérivés nets		**(558)**		**247**		**(298)**

Analyse des valeurs de marché des instruments dérivés

	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
(en millions d'euros)	Net	Net	Net
Dérivés de couverture de flux de trésorerie	(367)	318	151
Dérivés de couverture de juste valeur	27	36	103
Dérivés de couverture d'investissement net	-	(140)	(122)
Dérivés de couverture	**(340)**	**214**	**132**
Dérivés de transaction	(218)	33	(430)
Instruments dérivés nets	**(558)**	**247**	**(298)**
Dont effet change	*62*	*538*	*(161)*
Dont effet taux	*(622)*	*(291)*	*(137)*

10.11 Couvertures de flux de trésorerie

Afin de couvrir l'exposition aux risques de taux et de change d'une partie de leurs flux financiers, les entités du groupe France Télécom-Orange ont mis en place des politiques de couverture, dont principalement :

ENTITE	Devise fonctionnelle	Nominal couvert (en millions de devises)	Devise de l'élément couvert	Maturité de la relation de couverture	Instrument de couverture	Risque couvert
TP Group	PLN	1 250	PLN	20 mai 2014	*Interest rate swaps*	Taux
TP Group	PLN	283	EUR	22 mai 2014	*Cross-currency interest rate swaps*	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	400	CHF	4 décembre 2014	*Cross-currency interest rate swaps*	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	100	EUR	19 janvier 2015	*Interest rate swaps*	Taux
France Télécom S.A.	EUR	100	EUR	29 janvier 2015	*Interest rate swaps*	Taux
France Télécom S.A.	EUR	52 300	JPY	26 juin 2015	*Cross-currency interest rate swaps*	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	750	USD	16 septembre 2015	*Cross-currency interest rate swaps*	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	300	EUR	20 juin 2016	*Interest rate swaps*	Taux
France Télécom S.A.	EUR	200	CAD	23 juin 2016	*Cross-currency interest rate swaps*	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	1 000	USD	14 septembre 2016	*Cross-currency interest rate swaps*	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	250	CHF	13 octobre 2016	*Cross-currency interest rate swaps*	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	44 300	JPY	25 novembre 2016	*Cross-currency interest rate swaps*	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	100	EUR	22 novembre 2017	*Interest rate swaps*	Taux
France Télécom S.A.	EUR	350	EUR	25 juillet 2018	*Interest rate swaps*	Taux (index inflation HICP)
France Télécom S.A.	EUR	1 000	USD	14 septembre 2021	*Cross-currency interest rate swaps*	Taux et change
FT ImmoH	EUR	128	EUR	28 septembre 2021	*Interest rate swaps*	Taux
France Télécom S.A.	EUR	255	EUR	13 octobre 2021	*Interest rate swaps*	Taux (CMS)
FT ImmoH	EUR	122	EUR	20 décembre 2022	*Interest rate swaps*	Taux
France Télécom S.A.	EUR	950	USD	1er mars 2031	*Cross-currency interest rate swaps*	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	200	GBP	23 janvier 2034	*Cross-currency interest rate swaps*	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	900	USD	13 janvier 2042	*Cross-currency interest rate swaps*	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	500	GBP	22 novembre 2050	*Cross-currency interest rate swaps*	Taux et change

Pour chacune de ces relations de couverture, l'élément couvert affecte le compte de résultat :

- chaque année, lors des échéances de paiement des intérêts ;
- chaque année, lors de la constatation du résultat de change sur la réévaluation du nominal, jusqu'à la date de maturité de l'instrument de couverture.

Afin de couvrir l'exposition au risque de change d'une partie de leurs flux opérationnels en devises, les entités du groupe France Télécom-Orange ont mis en place des politiques de couverture, dont principalement :

ENTITE	Devise fonctionnelle	Nominal couvert (en millions de devises)	Devise de l'élément couvert	Maturité de la relation de couverture	Instrument de couverture	Risque couvert
France Télécom S.A.	EUR	263	USD	2013-2014	Achats à terme et achats d'options	Achats en dollar

Pour ces relations de couverture, l'élément couvert affecte le compte de résultat chaque année jusqu'à la date de maturité de la relation de couverture.

La variation de la réserve des couvertures des flux de trésorerie s'explique comme suit :

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Profit (perte) comptabilisé en autres éléments du résultat global au cours de la période [1]	(361)	28	132
Reclassement dans le résultat financier de la période	(3)	(28)	(28)
Reclassement dans le résultat d'exploitation de la période	(29)	2	5
Reclassement dans la valeur comptable initiale de l'élément couvert	(1)	(5)	(3)
TOTAL	**(394)**	**(3)**	**106**

(1) Essentiellement effet taux sur *cross-currency interest rate swaps*.

Par ailleurs, l'effet change des dérivés placés en couverture des emprunts obligataires en devises étrangères a généré une perte de change de 174 millions d'euros comptabilisée directement au compte de résultat, compensant ainsi l'exposition liée à la réévaluation de ces emprunts dans l'état de la situation financière.

L'inefficacité comptabilisée en résultat qui découle des couvertures de flux de trésorerie s'élève à (25) millions d'euros en 2012 contre (5) millions d'euros en 2011 et 0 million d'euros en 2010.

10.12 Couvertures de juste valeur

Les couvertures de juste valeur du groupe France Télécom-Orange ont pour objectif de variabiliser des émissions à taux fixe. Les principales couvertures mises en place sont détaillées dans le tableau ci-dessous.

ENTITE	Devise fonctionnelle	Nominal couvert (en millions de devises)	Devise de l'élément couvert	Maturité de la relation de couverture	Instrument de couverture	Risque couvert
TP Group	PLN	110	EUR	22 mai 2014	*Cross-currency interest rate swaps* et *interest rate swaps*	Taux et change
France Télécom S.A.	EUR	115	EUR	25 juillet 2018	*Interest rate swaps*	Taux (index inflation HICP)

Les effets au compte de résultat des couvertures de juste valeur s'expliquent comme suit :

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Profit (perte) comptabilisé sur les instruments de couverture	(10)	(4)	(32)
Intérêts courus non échus	(8)	(30)	(48)
Profit (perte) comptabilisé sur les instruments de couverture (hors intérêts courus non échus)	**(2)**	**26**	**16**
Profit (perte) comptabilisé sur les éléments couverts	5	(24)	(2)
Inefficacité (résultat financier)	**3**	**2**	**14**

En 2011 et 2010, des relations de couverture de juste valeur ont été déqualifiées suite à la résiliation des instruments de couverture. L'ajustement de juste valeur de la dette sous-jacente en date de déqualification est amorti par compte de résultat sur la durée de vie résiduelle de la relation de couverture définie à l'origine, en fonction d'un TIE recalculé à cette date.

10.13 Couvertures d'investissement net

Depuis 2008, le groupe France Télécom-Orange avait mis en place des instruments financiers dérivés afin de couvrir le risque de change portant sur son investissement net en Suisse. Il s'agissait de *cross-currency interest rate swaps* dont la composante change a été qualifiée en couverture d'investissement net.

Le 29 février 2012, la réserve associée de (125) millions d'euros (contre (121) millions d'euros au 31 décembre 2011) a été reclassée dans le résultat de cession d'Orange Suisse, de même que les réserves de conversion afférentes accumulées depuis le 1er janvier 2004, date de première application des normes IFRS, qui s'élevaient à 168 millions d'euros (contre 160 millions d'euros au 31 décembre 2011).

Depuis 2012, la composante change de certains emprunts obligataires en livres sterling a été qualifiée en couverture de l'investissement net du Groupe au Royaume-Uni. Au 31 décembre 2012, les couvertures de l'actif en livres sterling représentent un montant de 1 600 millions de livres sterling.

La variation de la réserve des couvertures d'investissement net s'explique comme suit :

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Profit (perte) comptabilisé en autres éléments du résultat global au cours de la période	(26)	(14)	(80)
Reclassement dans le résultat de la période	125	-	-
TOTAL	**99**	**(14)**	**(80)**

L'inefficacité comptabilisée en résultat financier qui découle des couvertures d'investissement net s'élève à (7) millions d'euros en 2012 contre (4) millions d'euros en 2011 et (17) millions d'euros en 2010.

10.14 Réserves des instruments financiers de couverture

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Composante efficace des couvertures de flux de trésorerie	(383)	(20)	1
Réserve restant à amortir sur les relations de couverture interrompues	590	581	547
Composante efficace des couvertures d'investissement net	(22)	(121)	(107)
Contribution France Télécom S.A.	**185**	**440**	**441**
Contribution des autres entités	(58)	(18)	(2)
TOTAL	**127**	**422**	**439**
Dont part attribuable aux propriétaires de la société mère	*130*	*422*	*440*
Dont part attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	*(3)*	*(0)*	*(1)*

NOTE 11 Informations relatives aux risques de marché et à la juste valeur des actifs et passifs financiers

Il est rappelé que le Groupe utilise des éléments de mesure de la performance financière qui ne sont pas définis explicitement par les normes IFRS, tels que l'EBITDA (voir note 18.1) et l'endettement financier net (voir note 10.2).

Les risques de marché sont suivis par le Comité trésorerie financement de France Télécom-Orange qui rapporte au Comité de Direction Générale. Il est présidé par le Directeur Général Délégué et Directeur Exécutif en charge des Finances et des Systèmes d'Information du Groupe, et se réunit trimestriellement.

Il fixe le cadre de gestion de la dette du Groupe, notamment sous ses aspects de risques de liquidité, de contrepartie, de taux d'intérêt et de change pour les mois qui suivent et examine la gestion passée (opérations réalisées, résultats financiers).

11.1 Gestion du risque de taux

Gestion taux fixe/taux variable

France Télécom-Orange gère une position structurelle taux fixe/taux variable en euros afin d'optimiser le coût de sa dette, et utilise pour cela des instruments fermes et optionnels d'échanges de taux d'intérêt (*swaps*, *futures*, *caps* et *floors*) dans le cadre des limites fixées par le Comité trésorerie financement.

La part à taux fixe de l'endettement brut s'élève à 92 % au 31 décembre 2012.

La part à taux fixe de l'endettement net s'établit à 111 % au 31 décembre 2012 contre 113 % au 31 décembre 2011 et 98 % au 31 décembre 2010.

Analyse de sensibilité de la situation du Groupe à l'évolution des taux

L'analyse de la sensibilité des actifs et passifs financiers au risque de taux est suivie uniquement pour les éléments constitutifs de l'endettement financier net. En effet, seuls ces éléments portent intérêt et sont donc exposés au risque de taux.

Sensibilité des charges financières

A dette et politique de gestion constantes, une augmentation des taux d'intérêt de 1 % engendrerait une diminution des charges financières de 99 millions d'euros, tandis qu'une baisse des taux de 1 % les augmenterait de 119 millions d'euros, en raison essentiellement de l'évolution de la valeur de marché des dérivés non qualifiés comptablement de couverture.

Sensibilité de l'endettement financier

Une hausse des taux de 1 % diminuerait d'environ 1,94 milliard d'euros la valeur de marché de l'endettement financier net après dérivés, soit 5,43 % de la valeur de marché de l'endettement financier net, tandis qu'une baisse des taux de 1 % l'augmenterait d'environ 1,88 milliard d'euros (soit 5,25 % de sa valeur de marché).

Sensibilité des réserves de couverture de flux de trésorerie

Une hausse des taux de 1 % sur le portefeuille de dérivés qualifiés comptablement de couverture de flux de trésorerie améliorerait leur valeur de marché et augmenterait la réserve de couverture de flux de trésorerie associée d'environ 114 millions d'euros. Parallèlement, une baisse des taux de 1 % dégraderait leur valeur de marché et diminuerait la réserve de couverture de flux de trésorerie d'environ 159 millions d'euros.

11.2 Gestion du risque de change

Risque de change d'exploitation

Les activités du Groupe dans le monde sont réalisées par des entités qui opèrent dans leur propre pays et principalement dans leur propre devise. Leur exposition opérationnelle au risque de change est donc limitée à certains flux opérationnels (achats d'équipements ou de capacité réseau, achats fournisseurs ou ventes aux clients, achats ou ventes auprès d'opérateurs internationaux).

Afin de couvrir l'exposition à ces risques de change, les entités du groupe France Télécom-Orange ont mis en place des politiques de couverture, lorsque cela est possible (voir note 10.11).

Risque de change financier

Le risque de change financier concerne essentiellement :

- les remontées de dividendes : la politique du Groupe est généralement de couvrir économiquement ce risque à partir de la date de l'Assemblée Générale de la filiale concernée ;
- le financement des filiales : sauf cas particulier, elles doivent se financer dans leur devise fonctionnelle ;
- le financement du Groupe : l'endettement du Groupe est essentiellement en euros (88 %). France Télécom S.A. peut être amenée à émettre sur d'autres marchés obligataires que l'euro (notamment dollar américain, livre sterling, dollar canadien, franc suisse et yen). Lorsque France Télécom S.A. n'a pas d'actifs pour couvrir ces devises, les émissions sont ramenées en euros le plus souvent via des *cross-currency swaps*. L'allocation de la dette par devise dépend également des niveaux de taux d'intérêt et surtout du différentiel de taux par rapport à l'euro.

Le tableau ci-dessous donne l'exposition aux variations de change de l'endettement financier net en devises des entités supportant les principaux risques de change, y compris opérations internes qui génèrent un résultat de change dans les comptes consolidés. Il présente également la sensibilité de ces entités à une variation de 10 % des parités des devises exposées.

	Exposition en devises							Sensibilité à une variation de l'euro ou du zloty face aux autres devises (en millions d'euros)	
(en millions de devises)	EUR	GBP	PLN	EGP	CHF	USD	**Total converti**	Appréciation euro ou zloty + 10 %	Dépréciation euro ou zloty - 10 %
France Télécom S.A.	-	(4)	(93)	-	-	(4)	(31)	3	(3)
TP Group	-	-	-	-	-	3	2	(0)	0
Engagement d'achat sur actions ECMS	-	-	-	218	-	-	26	(2)	3
TOTAL (DEVISES)	**-**	**(4)**	**(93)**	**218**	**-**	**(2)**	**(3)**		
TOTAL (EUROS)	**-**	**(5)**	**(23)**	**26**	**-**	**(1)**	**(3)**		

Risque de conversion

Etant donné sa présence internationale, l'état de la situation financière du groupe France Télécom-Orange est sensible aux variations de cours de change, en raison de la conversion des actifs de filiales libellés en devise étrangère. Les principales devises concernées sont la livre sterling, le zloty, la livre égyptienne, le franc suisse et le dollar américain.

Face aux actifs les plus significatifs, France Télécom-Orange a émis de la dette dans les devises concernées.

	Contribution à l'actif net consolidé								Sensibilité à une variation de l'euro face aux autres devises	
(en millions d'euros)	EUR	GBP	PLN	EGP	CHF	USD	Autres devises	**Total**	Appréciation euro + 10 %	Dépréciation euro - 10 %
Actif hors dette nette par devise [1]	41 232	6 368	3 495	1 619	3	417	3 795	**56 929**	(1 427)	1 744
Endettement net par devise [2]	26 597	1 959	1 249	951	(45)	93	(259)	**30 545**	(359)	439
Actif net par devise [3]	14 635	4 409	2 246	668	48	324	4 054	**26 384**	(1 068)	1 306

(1) L'actif hors dette nette par devise représente l'actif net par devise hors composantes contribuant à l'endettement financier net.
(2) Voir note 10.2.
(3) En part du Groupe, l'actif net en zlotys représente un montant de 1 138 millions d'euros.

Afin de limiter les risques de conversion dans l'état de la situation financière, France Télécom-Orange a mis en place en 2012 des couvertures d'investissement net en livre sterling à hauteur de 1,6 milliard de livres sterling.

Etant donné sa présence internationale, la conversion des comptes de résultat des filiales étrangères du groupe France Télécom-Orange est également sensible aux variations de cours de change.

	Contribution au compte de résultat consolidé								Sensibilité à une variation de l'euro face à l'ensemble des devises	
(en millions d'euros)	EUR	GBP	PLN	EGP	CHF	USD	Autres devises	**Total**	Appréciation euro + 10 %	Dépréciation euro - 10 %
Chiffre d'affaires	33 659	206	3 345	1 323	334	948	3 700	**43 515**	(896)	1 095
EBITDA	9 776	(95)	1 140	410	88	197	979	**12 495**	(247)	302
Résultat d'exploitation	4 898	(228)	(522)	(433)	80	86	182	**4 063**	76	(93)

11.3 Gestion du risque de liquidité

La politique du groupe France Télécom-Orange est d'être en mesure de faire face à ses remboursements sans financement complémentaire, sur la base de la trésorerie disponible et des lignes de crédit en place, pour au moins les 12 mois à venir.

Diversification des sources de financement

France Télécom-Orange dispose de sources de financement diversifiées :

- émissions sur les marchés des titres à court terme dans le cadre du programme de billets de trésorerie ;
- émissions régulières sur les marchés obligataires dans le cadre du programme EMTN ;
- en janvier 2011, France Télécom-Orange a signé avec un large groupe de banques internationales un crédit syndiqué de 6 milliards d'euros à 5 ans, en refinancement de la ligne de crédit précédente. La marge de ce crédit syndiqué sera modifiée en cas d'évolution de la notation du Groupe à la hausse ou à la baisse. En décembre 2012, la maturité du crédit syndiqué a été étendue, après accord des prêteurs, selon les modalités suivantes : 5 655 millions d'euros ont désormais une maturité à janvier 2018 ; 75 millions ont désormais une maturité à janvier 2017 et 270 millions conservent leur maturité initiale à janvier 2016.

Liquidité des placements

France Télécom-Orange place ses excédents de trésorerie en titres de créances négociables (TCN), OPCVM et dépôts à terme. Ces placements privilégient la liquidité et sont donc majoritairement investis à court terme.

Lissage des échéances de la dette

Les échéances de dette sont réparties de manière homogène sur les prochaines années, ce qu'illustre la maturité moyenne de l'endettement net hors TDIRA, qui atteint 9,0 ans à fin 2012, comme à fin 2011 (et 8,5 ans à fin 2010).

Le tableau suivant détaille, pour chaque passif financier présenté dans l'état de la situation financière, les flux futurs de trésorerie non actualisés. Les principales hypothèses retenues dans cet échéancier sont les suivantes :

- les montants en devises sont convertis en euro au cours de clôture ;
- les intérêts futurs à taux variable sont figés sur la base du dernier coupon fixé, sauf dans le cas d'une meilleure estimation ;
- les TDIRA étant une dette perpétuelle, le remboursement du nominal est pris en compte à une date indéterminée. En outre, depuis le 1er janvier 2010, les intérêts étant à taux variable sur une durée indéterminée (voir note 10.3), les intérêts à payer à partir de cette date ne sont ventilés que pour la première période (intégrer les intérêts sur les autres échéances aurait conduit à communiquer une information non pertinente) ;
- les échéances des lignes de crédit *revolving* sont positionnées à la date de maturité contractuelle.

(en millions d'euros)	Note	Etat de la situation financière au 31 décembre 2012	S1 2013 Nominaux	S1 2013 Intérêts courus non échus (2)	S1 2013 Intérêts futurs (2)	S2 2013 Nominaux	S2 2013 Intérêts courus non échus (2)	S2 2013 Intérêts futurs (2)
TDIRA	10.3	1 328	-	10	-	-	-	-
Emprunts obligataires, hors TDIRA	10.4	32 531	3 076	876	233	414	46	469
Emprunts bancaires et auprès d'organismes multilatéraux	10.5	2 476	579	25	94	374	-	64
Dette de location financement	10.2 3.3	675	166	-	4	40	-	4
Dette de titrisation	10.2	852	-	-	5	-	-	5
Dépôts reçus de garantie-espèces (cash collateral)	10.2	66	66	-	-	-	-	-
Billets de trésorerie	10.2	366	366	-	1	-	-	-
Banques créditrices	10.2	101	101	-	-	-	-	-
Engagement d'achat sur actions ECMS	10.2 - 10.6	220	-	-	-	-	-	-
Autres engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle	10.6	35	35	-	-	-	-	-
Autres passifs financiers	10.2	620	467	2	2	9	-	2
Dérivés passifs	10.10	858	71	-	84	0	-	50
Dérivés actifs	10.10	(300)	(7)	-	(16)	(1)	-	6
Endettement financier brut après instruments dérivés		***39 828***	***4 920***	***913***	***407***	***836***	***46***	***600***
Dépôts clients		226	226	-	-	-	-	-
Dettes fournisseurs	4.5	8 034	7 411	13	-	229	4	4
TOTAL PASSIFS FINANCIERS (y compris dérivés actifs)		**48 088**	**12 557**	**926**	**407**	**1 065**	**50**	**604**

(1) Les montants indiqués dans cette colonne permettent, pour les éléments non comptabilisés à la juste valeur, de faire le lien entre la ventilation des nominaux, des intérêts courus non échus et le solde dans l'état de la situation financière.
(2) La somme des intérêts courus non échus et des intérêts futurs correspond aux coupons à décaisser.

Au 31 décembre 2012, la position de liquidité de France Télécom-Orange est supérieure aux échéances de remboursement de l'endettement financier en 2013.

(en millions d'euros)	Note	31 décembre 2012
Banques créditrices	10.2	(101)
Disponibilités		1 205
Quasi-disponibilités	10.9	7 116
Autres actifs financiers à la juste valeur, hors instruments dérivés	10.9	133
Montant disponible pour tirage des lignes de crédit		7 231
Position de liquidité		**15 584**

Au regard des contraintes liées au rapatriement de la trésorerie et au contrôle de change des sociétés contrôlées, au 31 décembre 2012, les disponibilités et quasi-disponibilités sont essentiellement détenues en France et dans les autres pays de l'Union Européenne, lesquels ne sont pas soumis à des restrictions de convertibilité ou de contrôle de change.

Pour les sociétés mises en équivalence, France Télécom-Orange ne gouverne pas les transferts de fonds sous forme de dividendes. La principale d'entre elles est Everything Everywhere, localisée au Royaume-Uni qui n'applique pas de restrictions réglementaires au transfert de fonds.

Au 31 décembre 2012, le groupe France Télécom-Orange dispose de facilités de crédit sous forme de lignes de crédit bilatérales et de lignes de crédit syndiquées, majoritairement conclues à taux variable.

2014		2015		2016		2017		2018 et au-delà		Date indéterminée	Eléments non monétaires [1]
Nominaux	Intérêts	Nominaux	Intérêts	Nominaux	Intérêts	Nominaux	Intérêts	Nominaux	Intérêts	Nominaux	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 471	(152)
3 929	1 399	2 676	1 167	2 459	1 103	2 613	1 024	16 568	8 806	-	(126)
336	94	176	64	475	46	262	29	280	19	-	(31)
94	7	25	6	27	6	38	5	285	14	-	(1)
355	-	-	-	500	-	-	-	-	-	-	(3)
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0)
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	220	-	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
16	3	49	3	22	3	14	2	31	3	-	9
44	123	30	75	31	30	-	7	62	(177)	-	
(144)	(10)	(4)	11	(61)	15	(0)	11	(77)	87	-	
4 630	***1 616***	***3 172***	***1 326***	***3 453***	***1 203***	***2 927***	***1 078***	***17 149***	***8 752***	***1 471***	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46	4	33	2	32	(1)	31	(3)	121	(45)	-	113
4 676	**1 620**	**3 205**	**1 328**	**3 485**	**1 202**	**2 958**	**1 075**	**17 270**	**8 707**	**1 471**	

(en millions d'euros)	31 décembre 2012
France Télécom S.A.	6 201
TP Group	611
ECMS	225
FT España	81
Autres	113
Montant disponible pour tirage des lignes de crédit	**7 231**

Les éventuels engagements spécifiques en matière de ratios financiers sont présentés en note 11.4.

Evolution de la notation de France Télécom-Orange

La notation de France Télécom-Orange est un élément d'appréciation générale et complémentaire de la politique financière et de la politique de gestion des risques du Groupe, notamment du risque de solvabilité et de liquidité, et ne se substitue pas à une analyse réalisée par des investisseurs. Les agences de notation révisent régulièrement les notations qu'elles attribuent. Tout changement dans la notation pourrait avoir des effets sur le coût des financements futurs ou limiter l'accès à la liquidité. Par ailleurs, la notation est un critère qui, dans certains financements actuels de France Télécom-Orange, fait varier la rémunération versée à l'investisseur au moyen de clauses de *step-up* ou entraîne l'amortissement anticipé ou modifié de ces financements.

Un emprunt obligataire (voir note 10.4), dont l'encours est de 1,9 milliard d'euros au 31 décembre 2012, possède une clause de *step-up*.

En outre, le taux d'intérêt appliqué sur les TDIRA est également sujet à révision en cas d'évolution de la notation de France Télécom-Orange (voir note 10.3).

Par ailleurs, la marge du crédit syndiqué de 6 milliards d'euros signé le 27 janvier 2011 est susceptible d'être modifiée en cas d'évolution de la notation de France Télécom-Orange à la hausse ou à la baisse.

Enfin, les programmes de cession de créances commerciales de France Télécom-Orange comprennent notamment un amortissement anticipé ou modifié en cas de dégradation de la note à long terme de France Télécom-Orange à BB- pour Standard & Poor's ou Ba3 pour Moody's ou si l'une des agences concernées cesse de fournir sa notation (voir note 11.4).

S'agissant de l'évolution de la notation de France Télécom-Orange en 2012 :

- les agences de notation Standard & Poor's et Moody's ont révisé leur perspective de stable à négative, respectivement le 15 mai 2012 et le 2 août 2012, tout en confirmant la notation de France Télécom-Orange à A- et A3 ;
- l'agence de notation Fitch Ratings a revu la note de France Télécom-Orange à la baisse à BBB+ le 30 octobre 2012. La perspective est stable.

	Standard & Poor's	Moody's	Fitch Ratings
Sur la dette à long terme	A-	A3	BBB+
Perspective	Négative	Négative	Stable
Sur la dette à court terme	A2	P2	F2

Sur la base des notations du tableau ci-dessus, les clauses de *step-up* n'ont pas été activées en 2012.

11.4 Gestion des covenants

Engagements en matière de ratios financiers

France Télécom S.A. n'a pas de ligne de crédit ou d'emprunt soumis à des engagements spécifiques en matière de respect de ratios financiers.

Au titre de ses contrats de financement et de garantie bancaires signés en 2010 et en 2011, TP Group doit respecter le ratio suivant :

- le ratio dette nette/EBITDA doit être inférieur ou égal à 3,5 (dette nette et EBITDA tels que définis dans les contrats passés avec les établissements financiers).

Au titre de ses contrats de financement bancaire signés en 2005, 2007, 2008, 2009, 2011 et 2012, ECMS doit respecter le ratio suivant :

- le ratio dette senior nette/EBITDA doit être inférieur ou égal à 3,00 (dette senior nette et EBITDA tels que définis dans les contrats passés avec les établissements financiers).

Au 31 décembre 2012, ces ratios sont respectés.

Engagements relatifs aux financements structurés

Les programmes de cession de créances commerciales du Groupe comprennent plusieurs cas d'amortissement, notamment :

- l'amortissement normal à la date d'arrêt contractuel des programmes ;
- un amortissement anticipé ou modifié, notamment en cas de dégradation de la note à long terme de France Télécom-Orange à BB- pour Standard & Poor's ou Ba3 pour Moody's ou si l'une des agences concernées cesse de fournir sa notation. En cas d'amortissement anticipé ou modifié, les conduits de titrisation cessent de participer au financement de nouvelles créances et les encaissements sur créances antérieurement cédées servent à désintéresser progressivement les porteurs de parts.

Engagements en cas de défaillance ou d'évolution défavorable significative

La plupart des contrats de financement conclus par France Télécom-Orange, notamment la ligne de crédit syndiquée de 6 milliards d'euros signée le 27 janvier 2011 ainsi que les emprunts obligataires, ne contiennent pas de dispositifs de défauts croisés ou de clauses de remboursement anticipé en cas d'évolution défavorable significative. La survenance d'événements de défaut dans les clauses d'exigibilité anticipée n'entraîne pas de façon automatique le remboursement immédiat d'autres contrats.

11.5 Gestion du risque de crédit et du risque de contrepartie

Les instruments financiers susceptibles d'exposer France Télécom-Orange à une concentration du risque de contrepartie sont essentiellement les créances clients, les disponibilités, les placements et les instruments financiers dérivés.

France Télécom-Orange considère que la concentration du risque de contrepartie lié aux comptes clients est limitée du fait du grand nombre de clients, de leur diversité (résidentiels, professionnels et grandes entreprises), de leur appartenance à des secteurs divers de l'économie et de leur dispersion géographique en France et à l'étranger. La valeur maximale du risque de contrepartie sur ces actifs financiers est égale à leur valeur nette comptable engagée. Une analyse des créances clients nettes échues est effectuée en note 3.3. Les prêts et autres créances sont essentiellement constitués d'éléments dont le montant échu mais non provisionné n'est pas significatif.

France Télécom-Orange est exposé au risque de contrepartie bancaire dans le cadre de ses placements et de ses produits dérivés et réalise donc une sélection stricte des institutions publiques, financières ou industrielles auprès desquelles il effectue des placements ou contracte des produits dérivés, en particulier en fonction de la notation financière de celles-ci. Des limites sont en outre imposées pour chaque contrepartie sélectionnée, selon les modalités suivantes :

- des limites sont fixées en tenant compte de la notation et des capitaux propres de chaque institution financière mais aussi selon des analyses périodiques menées au sein de la Direction du Financement et de la Trésorerie. L'engagement maximum est ensuite déterminé (i) pour les placements, sur la base de limites maximales, et (ii) pour les dérivés, sur la base des montants notionnels des contrats de taux et de change ouverts, auxquels sont appliqués des coefficients variant selon la durée résiduelle de l'opération et le type de transaction ;
- un suivi des limites est communiqué quotidiennement au trésorier du Groupe et au responsable de la salle des marchés. Ces limites sont adaptées régulièrement en fonction des événements de crédit ;
- un suivi est exercé sur la notation des contreparties ;
- enfin, concernant les dérivés, des contrats de garantie-espèces (*cash collateral*) sont mis en place avec l'ensemble des contreparties bancaires avec lesquelles sont contractés des produits dérivés d'une maturité de plus de 6 mois. Ces accords peuvent entraîner un règlement (dépôts versés) ou un encaissement (dépôts reçus). Ces versements correspondent à la variation de la valeur de marché des instruments dérivés mis en place avec ces contreparties. Le montant des remises en garantie évolue donc selon la valorisation de l'ensemble des dérivés, en fonction de la variation des taux et des devises. Pour France Télécom S.A., le montant net des remises en garantie s'élève à 306 millions d'euros au 31 décembre 2012 contre 3 millions d'euros au 31 décembre 2011 et 29 millions d'euros au 31 décembre 2010 (voir note 10.2). La variation entre 2011 et 2012 s'explique par un effet volume suite à l'évolution du portefeuille et par la variation de l'effet change sur les dérivés suite à la dépréciation de certaines devises par rapport à l'euro, notamment le dollar et le yen.

Par ailleurs, certains placements réalisés par les filiales se font avec des contreparties ayant une notation inférieure ; il s'agit alors essentiellement des meilleures notations existant localement.

11.6 Risque du marché des actions

Au 31 décembre 2012, France Télécom S.A. ne dispose pas d'option d'achat sur ses propres titres, a des engagements d'achats à terme d'actions pour 4 050 532 actions et détient 21 481 241 actions propres (dont 6 135 000 au titre du contrat de liquidité, voir note 13.2). Par ailleurs, l'exposition du Groupe au risque de marché sur les actions des sociétés cotées incluses dans les actifs disponibles à la vente est non significative compte tenu de leur volume et les OPCVM ne contiennent pas de part investie en actions. Le groupe France Télécom-Orange est néanmoins exposé au risque actions au travers des actifs de couverture de certains de ses plans de retraite (voir note 5.2).

Enfin, la représentation dans l'état de la situation financière des actifs de France Télécom-Orange peut être affectée par la valeur de marché des actions des filiales car celle-ci constitue un des éléments d'appréciation des tests de perte de valeur.

11.7 Gestion du capital

France Télécom-Orange gère son capital dans le cadre d'une politique financière équilibrée, destinée à la fois à assurer un accès souple aux marchés de capitaux, y compris pour investir de manière sélective dans des projets de développement, et à rémunérer les actionnaires.

Dans ce cadre, le Groupe s'est fixé un objectif de retour à un ratio dette nette/EBITDA (y compris Everything Everywhere) proche de 2 à fin 2014.

Les montants disponibles pour la rémunération des actionnaires, lorsqu'elle prend la forme de dividendes, sont déterminés sur la base du total du résultat net et du report à nouveau, en normes françaises, de l'entité France Télécom S.A., société mère du Groupe.

11.8 Hiérarchie des justes valeurs des actifs et passifs financiers

		31 décembre 2012				
(en millions d'euros)	Note	Valeur comptable	Juste valeur estimée	Niveau 1 et disponibilités	Niveau 2	Niveau 3
Actifs disponibles à la vente	10.7	**139**	**139**	**48**	**-**	**91**
Titres de participation cotés		48	48	48	-	-
Titres de participation non cotés		91	91	-	-	91
Autres		-	-	-	-	-
Prêts et créances	3.3 et 10.8	**6 924**	**6 924**	**1 205**	**5 719**	**-**
Créances clients		4 635	4 635	-	4 635	-
Disponibilités		1 205	1 205	1 205	-	-
Dépôts de garantie et divers		374	374	-	374	-
Autres		710	710	-	710	-
Actifs à la juste valeur par résultat, hors dérivés	10.9	**7 323**	**7 323**	**7 232**	**91**	**-**
Quasi-disponibilités		7 116	7 116	7 116	-	-
Autres		207	207	116	91	-
Passifs financiers au coût amorti	10.2	**47 249**	**52 019**	**34 768**	**17 251**	**-**
Dettes financières		38 988	43 740	34 768	8 972	-
Dettes fournisseurs		8 034	8 052	-	8 052	-
Autres		226	226	-	226	-
Passifs à la juste valeur par résultat, hors dérivés	10.6	**282**	**282**	**-**	**247**	**35**
Emprunts comptabilisés à la juste valeur		27	27	-	27	-
Engagement d'achat sur actions ECMS		220	220	-	220	-
Autres engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle		35	35	-	-	35
Instruments dérivés nets	10.10	**558**	**558**	**-**	**558**	**-**

La valeur de marché de l'endettement financier net de France Télécom-Orange s'élève à 35 297 millions d'euros au 31 décembre 2012, pour une valeur comptable de 30 545 millions d'euros.

Le tableau ci-dessous présente une analyse de la variation des valeurs de marché de niveau 3 pour les actifs et passifs financiers évalués à la juste valeur dans l'état de la situation financière.

(en millions d'euros)	Actifs disponibles à la vente	Passifs à la juste valeur par résultat, hors dérivés
Justes valeurs de niveau 3 au 31 décembre 2011	**48**	**15**
Gains (pertes) enregistrés en résultat	37	20
Gains (pertes) enregistrés en autres éléments du résultat global	(1)	-
Effets des variations de périmètre	7	-
Justes valeurs de niveau 3 au 31 décembre 2012	**91**	**35**

		31 décembre 2011				
(en millions d'euros)	Note	Valeur comptable	Juste valeur estimée	Niveau 1 et disponibilités	Niveau 2	Niveau 3
Actifs disponibles à la vente	10.7	**89**	**89**	**41**	**-**	**48**
Titres de participation cotés		40	40	40	-	-
Titres de participation non cotés		48	48	-	-	48
Autres		1	1	1	-	-
Prêts et créances	3.3 et 10.8	**8 375**	**8 371**	**1 434**	**6 937**	**-**
Créances clients [1]		4 905	4 905	-	4 905	-
Disponibilités		1 311	1 311	1 311	-	-
Dépôts de garantie et divers		450	446	123	323	-
Autres		1 709	1 709	-	1 709	-
Actifs à la juste valeur par résultat, hors dérivés	10.9	**7 457**	**7 457**	**2 079**	**5 378**	**-**
Quasi-disponibilités		6 733	6 733	1 939	4 794	-
Autres		724	724	140	584	-
Passifs financiers au coût amorti	10.2	**47 904**	**51 306**	**11 987**	**39 319**	**-**
Dettes financières		39 135	42 506	11 987	30 519	-
Dettes fournisseurs		8 531	8 562	-	8 562	-
Autres		238	238	-	238	-
Passifs à la juste valeur par résultat, hors dérivés	10.6	**1 974**	**1 974**	**-**	**1 959**	**15**
Emprunts comptabilisés à la juste valeur		22	22	-	22	-
Engagement d'achat sur actions Mobinil-ECMS		1 937	1 937	-	1 937	-
Autres engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle		15	15	-	-	15
Instruments dérivés nets	10.10	**(247)**	**(247)**	**-**	**(247)**	**-**

(1) Les créances clients qui apparaissaient en niveau 3 en 2011 sont désormais présentées en niveau 2 par cohérence avec les dettes fournisseurs.

La valeur de marché de l'endettement financier net de France Télécom-Orange s'élevait à 34 625 millions d'euros au 31 décembre 2011, pour une valeur comptable de 30 890 millions d'euros.

		31 décembre 2010				
(en millions d'euros)	Note	Valeur comptable	Juste valeur estimée	Niveau 1 et disponibilités	Niveau 2	Niveau 3
Actifs disponibles à la vente	10.7	**119**	**119**	**52**	**-**	**67**
Titres de participation cotés		51	51	51	-	-
Titres de participation non cotés		67	67	-	-	67
Autres		1	1	1	-	-
Prêts et créances	3.3 et 10.8	**8 489**	**8 491**	**1 329**	**7 162**	**-**
Créances clients [1]		5 596	5 596	-	5 596	-
Disponibilités		1 227	1 227	1 227	-	-
Dépôts de garantie et divers		374	376	102	274	-
Autres		1 292	1 292	-	1 292	-
Actifs à la juste valeur par résultat, hors dérivés	10.9	**3 857**	**3 857**	**2 157**	**1 700**	**-**
Quasi-disponibilités		3 201	3 201	2 155	1 046	-
Autres		656	656	2	654	-
Passifs financiers au coût amorti	10.2	**44 881**	**47 928**	**5 120**	**42 808**	**-**
Dettes financières		35 921	38 946	5 120	33 826	-
Dettes fournisseurs		8 740	8 762	-	8 762	-
Autres		220	220	-	220	-
Passifs à la juste valeur par résultat, hors dérivés	10.6	**1 913**	**1 913**	**-**	**1 905**	**8**
Emprunts comptabilisés à la juste valeur		25	25	-	25	-
Engagement d'achat sur actions Mobinil-ECMS		1 880	1 880	-	1 880	-
Autres engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle		8	8	-	-	8
Instruments dérivés nets	10.10	**298**	**298**	**-**	**298**	**-**

(1) Les créances clients qui apparaissaient en niveau 3 en 2010 sont désormais présentées en niveau 2 par cohérence avec les dettes fournisseurs.

La valeur de marché de l'endettement financier net de France Télécom-Orange s'élevait à 34 865 millions d'euros au 31 décembre 2010 pour une valeur comptable de 31 840 millions d'euros.

NOTE 12 Impôt sur les sociétés

12.1 Impôt sur les sociétés comptabilisé en résultat

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Groupe fiscal France	**(912)**	**(1 693)**	**(755)**
■ Impôt exigible	(634)	(763)	(1 922)
■ Impôts différés	(278)	(930)	1 167
Royaume-Uni	**(41)**	**(12)**	**(78)**
■ Impôt exigible	(108)	(96)	(97)
■ Impôts différés	67	84	19
Espagne	**122**	**(0)**	**2**
■ Impôt exigible	(31)	(0)	2
■ Impôts différés	153	-	-
TP Group	**(40)**	**66**	**(86)**
■ Impôt exigible	(30)	(41)	(105)
■ Impôts différés	(10)	107	19
Autres filiales	**(360)**	**(448)**	**(838)**
■ Impôt exigible	(445)	(408)	(393)
■ Impôts différés	85	(40)	(445)
TOTAL	**(1 231)**	**(2 087)**	**(1 755)**
■ Impôt exigible	(1 248)	(1 308)	(2 515)
■ Impôts différés	17	(779)	760

Groupe d'intégration fiscale France

La charge d'impôt 2012 enregistre les effets de la Loi de Finances rectificative pour 2012 et de la Loi de Finances pour 2013 adoptées par le gouvernement français.

La charge d'impôt exigible des exercices 2011 et 2012 traduit essentiellement l'obligation de versement d'un impôt minimum sur la base respectivement de 40 % et 50 % du résultat fiscal avant imputation des déficits fiscaux reportables. Cette mesure n'accroît pas la charge d'impôt totale (impôt exigible et différé) du Groupe d'intégration fiscale France mais elle a eu pour effet d'anticiper des versements d'impôt à hauteur de 319 millions d'euros en 2012 et 332 millions d'euros en 2011 (après imputation des crédits d'impôt).

En 2010, la charge d'impôt exigible reflétait essentiellement la comptabilisation du passif, intérêts de retard compris, relatif aux contrôles fiscaux des exercices 2000 à 2005.

La charge d'impôt différé est essentiellement constituée de la reprise des impôts différés actifs sur déficits reportables. La charge est minorée en 2012 par un produit d'impôt différé de 381 millions d'euros relatif au nouveau Temps Partiel Senior et en 2010 par un produit d'impôt différé lié à l'activation de reports déficitaires. Compte tenu de ces évolutions, la consommation totale des déficits reportables s'opérera d'ici à fin 2015.

Concernant les contrôles fiscaux relatifs aux exercices 2000 à 2005, France Télécom S.A. a émis le 1er avril 2011 une caution bancaire d'un montant équivalent aux droits réclamés de 1 735 millions d'euros. En outre, France Télécom S.A. a déposé une requête introductive d'instance auprès du Tribunal administratif de Montreuil en date du 23 novembre 2011. Sur la base des délais usuels de jugement en première instance, une décision pourrait intervenir au plus tôt courant 2013-2014 ; une éventuelle décision défavorable à France Télécom S.A. entraînerait alors la mise en paiement du principal et des intérêts de retard dans l'attente du résultat des voies de recours. France Télécom S.A. estime disposer de moyens de défense sérieux au regard des points soulevés par la Commission Nationale des Impôts Directs, et notamment s'agissant de l'opposabilité à l'Administration des décisions de gestion et de l'intangibilité fiscale du bilan d'ouverture des exercices soumis à contrôle. En 2012, la procédure s'est poursuivie par des échanges de mémoires et est toujours en cours au 31 décembre.

Les deux principales sociétés du Groupe d'intégration fiscale France, France Télécom S.A. et Orange France S.A., ont fait l'objet en 2011 et en 2012 de contrôles fiscaux portant respectivement sur les périodes 2006 à 2009 et 2006 à 2010 sans redressement significatif.

Royaume-Uni

En 2011 et 2012, le produit d'impôt différé s'explique essentiellement par l'ajustement de l'impôt différé passif relatif à la marque Orange compte tenu de la baisse du taux en vigueur au Royaume-Uni. Les baisses successives de taux sont précisées dans le paragraphe "Changements des taux applicables".

Espagne

En 2012, la charge d'impôt exigible traduit les dispositions des décrets royaux adoptés sur l'exercice qui instituent notamment une obligation de versement d'un impôt minimum calculé sur la base de 75 % du résultat fiscal avant imputation des déficits fiscaux reportables.

Le produit d'impôt différé enregistré en 2012 correspond à la revalorisation des impôts différés actifs à hauteur de 110 millions d'euros compte tenu des plans d'affaires jugés favorables. L'horizon de recouvrabilité attendu est de 4 ans.

En 2010 et 2011, l'Espagne n'enregistrait aucune charge d'impôt exigible et ne reconnaissait pas d'actif d'impôt différé au titre du déficit fiscal de l'exercice.

TP Group

En 2011, la charge d'impôt exigible de TP Group avait été sensiblement minorée du montant des crédits d'impôt "nouvelles technologies" obtenus au titre des exercices 2006 à 2011. Le produit d'impôt différé traduisait la revue à la hausse, à la faveur de nouveaux événements, de l'impôt différé actif relatif à la provision DPTG (voir note 15.3).

Autres entités fiscales

En 2010, la charge d'impôt différé des autres entités fiscales enregistrait la dépréciation, à hauteur de 396 millions d'euros, d'un actif d'impôt différé que portait une société non opérationnelle.

Changements des taux applicables

En 2012, les taux applicables dans plusieurs juridictions, dans lesquelles le Groupe est implanté, ont été modifiés.

En France, le taux est ainsi porté à 36,10 % jusqu'en 2014. En conséquence, la charge d'impôt différé du Groupe d'intégration fiscale France intègre un produit d'impôt différé de 72 millions d'euros.

Le taux au Royaume-Uni a été ramené à 25 % à compter du 1er avril 2012 au lieu de 26 % précédemment et sera ramené à 23 % à compter du 1er avril 2013. En conséquence, un produit d'impôt différé a été constaté pour 63 millions d'euros au titre de la mise à jour du stock d'impôts différés passifs nets à l'ouverture de l'exercice.

En 2011, les taux applicables en France, au Royaume-Uni et en Egypte avaient également varié.

Le taux en France avait été porté à 36,10 % pour les exercices 2011 et 2012 au lieu de 34,43 % précédemment. En conséquence, la charge d'impôt différé du Groupe d'intégration fiscale France intégrait un produit d'impôt différé de 60 millions d'euros se décomposant en :

- un produit d'impôt différé de 113 millions d'euros au titre de la mise à jour du stock d'impôts différés actifs nets à l'ouverture de l'exercice ;
- une charge d'impôt différé complémentaire de 53 millions d'euros découlant directement de l'assujettissement du résultat imposable de l'exercice au nouveau taux d'impôt.

Le taux au Royaume-Uni avait été ramené à 26 % à compter du 1er avril 2011 au lieu de 28 % précédemment et à 25 % à compter du 1er avril 2012. En conséquence, un produit d'impôt différé avait été constaté pour 93 millions d'euros au titre de la mise à jour du stock d'impôts différés passifs nets à l'ouverture de l'exercice.

Le taux en Egypte avait été porté à 25 % à compter du 1er janvier 2011 au lieu de 20 % précédemment. En conséquence, la charge d'impôt différé de Mobinil et ECMS intégrait une charge d'impôt différé de 66 millions d'euros correspondant essentiellement à la mise à jour du stock d'impôts différés passifs nets à l'ouverture de l'exercice.

Preuve d'impôt Groupe

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Résultat net des activités poursuivies avant impôt	2 335	5 915	5 562
Perte de valeur des écarts d'acquisition	1 732	611	509
Résultat avant impôt et perte de valeur des écarts d'acquisition	**4 067**	**6 526**	**6 071**
Taux légal d'imposition en France	36,10 %	36,10 %	34,43 %
Impôt théorique	**(1 468)**	**(2 356)**	**(2 090)**
Eléments de réconciliation :			
Ajustement de l'impôt des exercices antérieurs	(102)	(151)	(1 896)
Quote-part dans le résultat net des sociétés mises en équivalence	(95)	(35)	(5)
Réestimation des actifs d'impôts différés	72	(107)	1 915
Différence de taux d'impôt	238	149	188
Effet du changement des taux applicables	135	142	-
Autres éléments de réconciliation	(11)	271	133
Impôt effectif	**(1 231)**	**(2 087)**	**(1 755)**
Taux effectif d'impôt	*30,26 %*	*31,98 %*	*28,90 %*

Les éléments de réconciliation de la preuve d'impôt correspondent principalement aux événements suivants constatés en 2012 :

- l'ajustement de l'impôt des exercices antérieurs est en majeure partie constitué de la mise à jour des incidences des contrôles fiscaux relatifs à des exercices antérieurs dont notamment les contrôles fiscaux relatifs aux exercices 2000 à 2005 ;
- la réestimation des actifs d'impôts différés inclut principalement la réévaluation des impôts différés actifs en Espagne de 110 millions d'euros en raison des plans d'affaires jugés favorables sur un horizon prévisible ;
- la différence de taux d'impôt s'explique par la présence du Groupe dans des juridictions où les taux d'imposition sont différents du taux d'imposition en France dont principalement en Pologne et au Royaume-Uni ;
- l'effet du changement des taux applicables regroupe les mises à jour des stocks d'impôts différés à l'ouverture dans les juridictions où les taux d'impôt ont connu des changements effectifs en 2012. Ces effets sont précisés dans le paragraphe "Changements des taux applicables".

Le taux effectif d'impôt de 2011 s'expliquait essentiellement par les effets des autres éléments de réconciliation :

- l'effet d'impôt enregistré par TP Group pour un montant de 74 millions d'euros relatifs aux crédits d'impôt "nouvelles technologies" et à l'impôt différé actif relatif à la provision DPTG revu à la hausse au cours de l'exercice 2011 ;
- l'effet des reprises des réserves de conversion liées à la fin des activités au Royaume-Uni pour 232 millions d'euros.

Le taux effectif d'impôt de 2010 s'expliquait essentiellement par :

- la comptabilisation d'une charge de 1 901 millions d'euros relative aux contrôles fiscaux des exercices 2000 à 2005 et corrélativement, la reconnaissance d'impôts différés actifs pour un montant net de 1 915 millions d'euros ;
- l'effet de la réévaluation liée aux prises de contrôle (Egypte). Cet effet est présenté dans la ligne "Autres éléments de réconciliation" et représente 114 millions d'euros.

12.2 Impôt sur les sociétés relatif aux autres éléments du résultat global

	2012			2011			2010		
(en millions d'euros)	Montant brut	Impôt	Montant net	Montant brut	Impôt	Montant net	Montant brut	Impôt	Montant net
Ecarts actuariels sur avantages postérieurs à l'emploi	(84)	29	(55)	(46)	(3)	(49)	(117)	57	(60)
Actifs disponibles à la vente	7	-	7	(10)	-	(10)	(16)	3	(13)
Couverture de flux de trésorerie	(394)	134	(260)	(3)	4	1	106	(35)	71
Couverture d'investissement net	99	(34)	65	(14)	5	(9)	(80)	37	(43)
Ecarts de conversion	264	-	264	(1 053)	-	(1 053)	1 712	-	1 712
Autres éléments du résultat global des mises en équivalence	(18)	(5)	(23)	(11)	-	(11)	30	-	30
TOTAL	**(126)**	**124**	**(2)**	**(1 137)**	**6**	**(1 131)**	**1 635**	**62**	**1 697**

12.3 Impôt dans l'état de la situation financière

	31 décembre 2012			31 décembre 2011			31 décembre 2010		
(en millions d'euros)	Actif	Passif	Net	Actif	Passif	Net	Actif	Passif	Net
Groupe fiscal France									
■ Impôt exigible [1]	-	2 423	(2 423)	-	2 221	(2 221)	5	1 950	(1 945)
■ Impôts différés [2]	2 693	-	2 693	2 829	-	2 829	3 761	-	3 761
Royaume-Uni									
■ Impôt exigible	0	43	(43)	(0)	56	(56)	25	101	(76)
■ Impôts différés [3]	0	709	(709)	(0)	776	(776)	0	858	(858)
Espagne									
■ Impôt exigible	23	-	23	3	-	3	3	-	3
■ Impôts différés [4]	572	86	486	460	127	333	418	85	333
TP Group									
■ Impôt exigible	(0)	29	(29)	0	8	(8)	2	18	(16)
■ Impôts différés	214	0	214	204	(0)	204	115	0	115
Autres filiales									
■ Impôt exigible	86	299	(213)	121	340	(219)	89	284	(195)
■ Impôts différés	115	307	(192)	58	361	(303)	130	322	(192)
TOTAL									
■ **Impôt exigible**	**109**	**2 794**	**(2 685)**	**124**	**2 625**	**(2 501)**	**124**	**2 353**	**(2 229)**
■ **Impôts différés**	**3 594**	**1 102**	**2 492**	**3 551**	**1 264**	**2 287**	**4 424**	**1 265**	**3 159**

(1) Dont incidence des contrôles fiscaux des exercices 2000 à 2005 mise à jour des intérêts de retard.
(2) Dont impôts différés actifs sur déficits fiscaux reportables indéfiniment.
(3) Dont impôt différé passif sur la marque Orange.
(4) Dont impôts différés actifs sur déficits fiscaux reportables au-delà de 2018.

Variation de l'impôt exigible net

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Impôt exigible net en début de période	**(2 501)**	**(2 229)**	**(140)**
Impôt sur les sociétés décaissé	1 145	1 021	442
Impôt sur les sociétés exigible de l'exercice	(1 247)	(1 308)	(2 515)
Variations de périmètre, reclassements et écarts de conversion	(78)	10	(10)
Autres	(4)	5	(6)
Impôt exigible net en fin de période	**(2 685)**	**(2 501)**	**(2 229)**

Variation des impôts différés nets

	2012			2011			2010		
(en millions d'euros)	Compte de résultat	Autres	Total	Compte de résultat	Autres	Total	Compte de résultat	Autres	Total
Impôts différés nets en début de période			**2 287**			**3 159**			**2 732**
Provisions au titre des avantages au personnel	390	44	**434**	(64)	2	**(62)**	37	80	**117**
Immobilisations	184	46	**230**	215	(129)	**86**	192	(245)	**(53)**
Reports déficitaires	(271)	(12)	**(283)**	(817)	57	**(760)**	389	(161)	**228**
Autres différences temporelles	(286)	110	**(176)**	(113)	(23)	**(136)**	142	(6)	**135**
Impôts différés nets en fin de période			**2 492**			**2 287**			**3 159**

Soldes d'impôts différés nets par nature

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Provisions pour avantages au personnel	959	525	587
Immobilisations	(310)	(540)	(626)
Reports déficitaires	1 200	1 483	2 243
Autres différences	643	819	955
Impôts différés nets	**2 492**	**2 287**	**3 159**

Impôts différés actifs non reconnus

Au 31 décembre 2012, les impôts différés actifs non reconnus par le groupe France Télécom-Orange s'élèvent à 4,8 milliards d'euros (4,8 milliards d'euros en 2011 et 4,5 milliards d'euros en 2010) dont environ la moitié est relative au groupe fiscal espagnol.

Les déficits fiscaux reportables, pour lesquels aucun actif d'impôt différé n'a été reconnu, ont essentiellement des dates d'expiration au-delà de 2018.

NOTE 13 Capitaux propres

Au 31 décembre 2012, le capital social de France Télécom S.A. s'élève, sur la base du nombre d'actions émises à cette date, à 10 595 541 532 euros, divisé en 2 648 885 383 actions ordinaires d'un nominal de 4 euros.

A la même date, l'Etat détient directement ou de concert avec le Fonds Stratégique d'Investissement 26,94 % du capital et 27,16 % des droits de vote de France Télécom S.A.

13.1 Evolution du capital

Aucune action nouvelle n'a été émise au cours de l'exercice 2012.

13.2 Actions propres

Sur autorisation de l'Assemblée Générale du 5 juin 2012, le Conseil d'administration a mis en œuvre un nouveau programme de rachat d'actions (le Programme de Rachat 2012) et mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, au programme de rachat 2011. Le descriptif du Programme de Rachat 2012 figure dans le document de référence déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers le 29 mars 2012.

Les seuls rachats d'actions effectués au cours de l'exercice par France Télécom-Orange l'ont été au titre du contrat de liquidité.

Au 31 décembre 2012, France Télécom S.A. détient 21 481 241 de ses propres actions (dont 6 135 000 au titre du contrat de liquidité), contre 15 456 045 au 31 décembre 2011 (dont 101 868 au titre du contrat de liquidité) et 4 609 au 31 décembre 2010 (dont aucune au titre du contrat de liquidité). Par ailleurs, France Télécom S.A. a des engagements d'achats à terme d'actions pour 4 050 532 actions.

13.3 Résultat par action

(en millions d'euros)	2012	2011	2010
Résultat net des activités poursuivies utilisé pour le calcul du résultat par action - de base (a)	**820**	**3 895**	**3 810**
Impact des instruments dilutifs :			
■ TDIRA (1)	-	57	57
■ Plan d'attribution d'actions gratuites	(1)	0	-
Résultat net des activités poursuivies utilisé pour le calcul du résultat par action - dilué (b)	**819**	**3 952**	**3 867**
Résultat net des activités cédées utilisé pour le calcul du résultat par action - de base et dilué (c)	**-**	**-**	**1 070**
Résultat net utilisé pour le calcul du résultat par action - de base (a) + (c)	**820**	**3 895**	**4 880**
Résultat net utilisé pour le calcul du résultat par action - dilué (b) + (c)	**819**	**3 952**	**4 937**

(1) Les TDIRA, relutifs au 31 décembre 2012, ne sont pas pris en compte dans le calcul du résultat dilué par action.

Le tableau ci-dessous fournit le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires utilisé pour le calcul du résultat de base et du résultat dilué par action :

(nombre d'actions)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation	**2 632 833 980**	**2 643 535 474**	**2 647 269 516**
Effet des instruments dilutifs :			
TDIRA (1)	-	64 009 082	61 854 754
Plans d'options de souscription France Télécom S.A. et assimilés (2)	-	29 964	541 125
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation et dilutives (3)	13 323 366	4 398 445	651 628
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation et dilutives	**2 646 157 346**	**2 711 972 965**	**2 710 317 023**

(1) Les TDIRA représentent 62 315 328 actions au 31 décembre 2012.
(2) Les options de souscription dont le prix d'exercice est supérieur à la moyenne annuelle du cours de Bourse ne sont pas retenues dans le calcul du résultat dilué par action.
(3) Comprend l'effet des engagements d'achat à terme d'action.

Information sur les instruments non dilutifs à la clôture, potentiellement dilutifs sur les périodes futures

En 2012, du fait du cours moyen annuel de l'action qui s'élève à 10,26 euros :

- les plans de souscription d'actions Orange sont non dilutifs dans leur ensemble, soit à hauteur de 2 804 819 actions (actions converties en actions France Télécom S.A.) ;
- les plans de souscription d'actions France Télécom S.A. (ex Wanadoo) sont non dilutifs dans leur ensemble, soit à hauteur de 1 231 794 actions ;
- les plans de souscriptions d'actions France Télécom S.A. 2005 et 2007 sont non dilutifs dans leur ensemble, soit à hauteur de 19 893 547 actions.

Le prix d'exercice moyen pondéré de chaque plan est présenté dans la note 5.3.

13.4 Distributions

Exercice	Décision	Nature	Dividende par action (en euro)	Date de distribution	Modalités de distribution	**Total** (en millions d'euros)
2012	Conseil d'administration du 25 juillet 2012	Acompte 2012	0,58	12 septembre 2012	Numéraire	1 528
	Assemblée Générale du 5 juin 2012	Solde 2011	0,80	13 juin 2012	Numéraire	2 104
	Total distributions de dividendes en 2012					**3 632**
2011	Conseil d'administration du 27 juillet 2011	Acompte 2011	0,60	8 septembre 2011	Numéraire	1 585
	Assemblée Générale du 7 juin 2011	Solde 2010	0,80	15 juin 2011	Numéraire	2 118
	Total distributions de dividendes en 2011					**3 703**
2010	Conseil d'administration du 28 juillet 2010	Acompte 2010	0,60	2 septembre 2010	Numéraire	1 589
	Assemblée Générale du 9 juin 2010	Solde 2009	0,80	17 juin 2010	Numéraire	2 117
	Total distributions de dividendes en 2010					**3 706**
2009	Conseil d'administration du 29 juillet 2009	Acompte 2009	0,60	2 septembre 2009	Numéraire	1 588

13.5 Ecarts de conversion

(en millions d'euros)	**31 décembre 2012**	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Profit (perte) comptabilisé en autres éléments du résultat global au cours de la période	431	(411)	679
Reclassement dans le résultat de la période	(167)	(642)	(60)
Total écarts de conversion des activités poursuivies	**264**	**(1 053)**	**619**

En 2012, le reclassement des réserves de conversion dans le résultat de la période est lié à la cession d'Orange Suisse (voir note 2.2).

En 2011, le groupe France Télécom-Orange a mis fin à certaines activités au Royaume-Uni. Cette opération a généré un effet au compte de résultat pour un montant de 642 millions d'euros, constitué par le reclassement des réserves de conversion de ces entités.

En 2010, le reclassement des réserves de conversion dans le résultat de la période est lié aux opérations sur les entités égyptiennes (voir note 2.2).

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Profit (perte) comptabilisé en autres éléments du résultat global au cours de la période	-	-	(4)
Reclassement dans le résultat de la période	-	-	1 097
Total écarts de conversion des activités cédées ou en cours de cession	**-**	**-**	**1 093**

En 2010, le reclassement des réserves de conversion dans le résultat de la période est lié pour 1 031 millions d'euros à la cession de la participation Orange au Royaume-Uni (voir note 2.2).

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Livre sterling	601	441	734
Zloty	952	608	1 096
Franc suisse	1	160	155
dont écarts de conversion des activités cédées ou en cours de cession	-	*160*	-
Livre égyptienne	(304)	(261)	(203)
Couronne slovaque	221	221	244
Autres	(266)	(228)	(32)
Total écarts de conversion	**1 205**	**941**	**1 994**
Dont part attribuable aux propriétaires de la société mère	941	752	1 689
Dont part attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	264	189	305

13.6 Participations ne donnant pas le contrôle

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Part créditrice du résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle (a)	434	497	402
dont TP Group	*108*	*164*	*15*
dont Groupe Sonatel	*157*	*153*	*166*
dont Groupe Mobistar	*83*	*104*	*124*
dont Jordan Telecom Group	*41*	*39*	*40*
Part débitrice du résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle (b)	(150)	(564)	(403)
dont Telkom Kenya	*(93)*	*(144)*	*(89)*
dont Egypte (1)	*(27)*	*(388)*	*(275)*
Total part du résultat net attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle (a + b)	**284**	**(67)**	**(3)**
Part créditrice du résultat global attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle (a)	485	402	454
dont TP Group	*160*	*60*	*47*
dont Groupe Sonatel	*160*	*153*	*167*
dont Groupe Mobistar	*83*	*104*	*124*
dont Jordan Telecom Group	*38*	*45*	*58*
Part débitrice du résultat global attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle (b)	(131)	(572)	(402)
dont Telkom Kenya	*(76)*	*(150)*	*(87)*
dont Egypte	*(26)*	*(388)*	*(274)*
Total part du résultat global attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle (a + b)	**354**	**(171)**	**52**

(1) Dont (286) millions d'euros en 2011 ((300) millions d'euros en 2010) correspondant à la perte de valeur attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle (voir note 6.1).

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Distribution de dividendes aux actionnaires minoritaires	**579**	**687**	**610**
dont TP Group	*234*	*245*	*252*
dont Groupe Sonatel	*157*	*159*	*143*
dont Groupe Mobistar	*104*	*122*	*129*
dont Egypte	*-*	*95*	*-*
dont Jordan Telecom Group	*48*	*48*	*55*

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Capitaux propres créditeurs attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle (a)	2 128	2 250	2 520
dont TP Group	*1 082*	*1 186*	*1 405*
dont Groupe Sonatel	*515*	*513*	*541*
dont Groupe Mobistar	*170*	*191*	*207*
dont Jordan Telecom Group	*216*	*227*	*230*
Capitaux propres débiteurs attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle (b)	(50)	(231)	(72)
dont Telkom Kenya	*(10)*	*(218)*	*(67)*
Total capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle (a + b)	**2 078**	**2 019**	**2 448**

Telkom Kenya

L'ensemble des transactions décrites en note 2.2 s'est traduit sur l'exercice 2012 par le reclassement de (241) millions d'euros des capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle aux capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère.

Egypte

Compte tenu de l'option de vente dont bénéficie OTMT pour ses intérêts résiduels dans ECMS et MT Telecom (voir note 2.2), la part débitrice des participations ne donnant pas le contrôle de l'Egypte pour (11) millions d'euros est reclassée dans l'état de la situation financière en capitaux propres attribuables à la société mère.

NOTE 14 Engagements contractuels non comptabilisés

Au 31 décembre 2012, pour les entités dont le Groupe détient le contrôle, France Télécom-Orange n'a pas, à sa connaissance, contracté d'engagements susceptibles d'avoir un effet significatif sur sa situation financière actuelle ou future en dehors de ceux mentionnés dans la présente note.

14.1 Engagements de location

Loyers futurs minimaux pour les contrats non résiliables de location par échéance au 31 décembre 2012

(en millions d'euros)	Total	Avant fin décembre 2013	Avant fin décembre 2014	Avant fin décembre 2015	Avant fin décembre 2016	Avant fin décembre 2017	A partir de janvier 2018
Location simple (1)	7 453	1 101	1 006	965	932	795	2 654

(1) Loyers à caractère de frais généraux (terrains, bâtiments, matériels, véhicules et autres biens).

Les loyers futurs de location financement sont présentés en note 11.3. Les intérêts futurs de location financement s'élèvent à 46 millions d'euros.

Le Groupe se réserve la possibilité de renouveler ou ne pas renouveler les baux commerciaux ou de les remplacer à leur terme par de nouveaux contrats à des conditions renégociées.

14.2 Engagements d'achat de biens et services et d'investissement

Engagements d'achat de biens et services

› PAIEMENTS DUS PAR ÉCHÉANCE AU 31 DÉCEMBRE 2012

(en millions d'euros)	Total	Avant fin décembre 2013	Avant fin décembre 2014	Avant fin décembre 2015	Avant fin décembre 2016	Avant fin décembre 2017	A partir de janvier 2018
Engagements d'achat de biens et services	3 572	2 137	402	408	207	127	291

Les principaux engagements du Groupe au 31 décembre 2012 sont relatifs à :

- l'achat de capacités de transmission pour un montant global de 961 millions d'euros, dont 756 millions d'euros au titre de la mise à disposition de capacités de transmission par satellite (l'échéance de ces engagements s'échelonne jusqu'en 2019 selon les contrats) ;
- l'achat de téléphones mobiles pour un montant global de 561 millions d'euros ;
- la maintenance de câbles sous-marins sur lesquels France Télécom-Orange dispose de droits de copropriété ou d'usage, pour un montant global de 218 millions d'euros ;
- l'acquisition, auprès de la Ligue de Football Professionnel, de droits de diffusion de matchs de football de Ligue 1 et de Ligue 2 en vue d'une exploitation sur Mobiles et Tablettes. Le montant total des engagements s'élève à 93 millions d'euros payables par échéance jusqu'en juin 2016.

Les engagements contractuels non comptabilisés concernant les achats de droits de diffusion de l'entité Orange Cinéma Séries SNC ne sont que partiellement repris dans le tableau ci-dessus car ceux-ci sont couverts par une provision (voir note 4.3).

Engagements d'investissement

› ENGAGEMENTS DUS PAR ÉCHÉANCE AU 31 DÉCEMBRE 2012

(en millions d'euros)	Total	Avant fin décembre 2013	Avant fin décembre 2014	Avant fin décembre 2015	Avant fin décembre 2016	Avant fin décembre 2017	A partir de janvier 2018
Engagements d'investissement	2 187	1 452	141	56	38	49	451

Les principaux engagements d'investissement du Groupe au 31 décembre 2012 sont constitués des commandes en cours ainsi que des éléments suivants :

- en Espagne, dans le cadre de l'acquisition d'un second bloc de fréquence 3G, Orange a pris des engagements d'investissement sur 3 ans à hauteur de 433 millions d'euros. Le montant des investissements réalisés à fin décembre 2012 s'élève à 266 millions d'euros. Toutefois, la totalité des engagements initiaux est couverte par une garantie bancaire ;
- le 22 octobre 2009, TP S.A. et l'Autorité polonaise des communications électroniques (UKE) ont signé un accord de principe relatif à la mise en place par TP S.A. de mesures permettant de garantir la non-discrimination et la transparence dans les relations inter-opérateurs en l'absence de séparation fonctionnelle des activités de TP S.A. Par ailleurs, l'accord prévoit le gel jusqu'à la fin de l'année 2012 des tarifs de gros des services réglementés et le développement par TP S.A. de 1,2 million d'accès haut débit sur la période 2010-2012 (développement pour lequel TP S.A. a initialement estimé l'investissement total nécessaire à 3 milliards de zlotys). Le 30 janvier 2012, TP SA et UKE ont signé un avenant au protocole d'accord concernant le développement de lignes d'accès haut débit à réaliser d'ici au 31 mars 2013 dont 220 000 lignes avec des débits d'au moins 30 Mbit/s. Au 31 décembre 2012, il reste à TP S.A. à livrer 174 000 lignes pour un montant estimé à 140 millions de zlotys ;
- en octobre 2012, Orange Romania a remporté, lors d'un processus d'enchères des fréquences 2G et 4G initié par l'Autorité nationale de communication (ANCOM), des blocs de fréquences dans les bandes allant de 800 MHz à 2 600 MHz pour un montant total de 227 millions d'euros. Un paiement de 64 millions d'euros a été effectué fin décembre 2012 dont 11 millions d'euros au titre de la prolongation des licences 2G et 53 millions d'euros d'avance au titre des nouveaux blocs de fréquences 2G et 4G.

Au-delà des engagements exprimés en termes monétaires, le Groupe a pris des engagements à l'égard des autorités administratives en matière d'étendue de la couverture de la population par nos réseaux ou de qualité de service. Ces engagements, souscrits notamment dans le cadre de l'attribution de licences, imposent des dépenses d'investissement au cours des années futures pour déployer et améliorer les réseaux mais ils ne sont pas repris dans le tableau ci-dessus lorsqu'ils n'ont pas été exprimés en termes monétaires, ce qui est généralement le cas. De tels engagements ont été pris récemment à l'égard des autorités françaises pour les fréquences obtenues en 2011 dans les bandes de 2,6 GHz et 800 MHz, et à l'égard des autorités roumaines pour les fréquences obtenues en 2012 dans les bandes allant de 800 MHz à 2,6 GHz.

En France, le Groupe a ainsi souscrit aux conditions suivantes :

- un engagement optionnel d'accueil d'opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO) techniques et tarifaires selon un schéma de type opérateur de réseau mobile virtuel dégroupé (full MVNO) ;
- une obligation de couverture du territoire pour les accès mobile permettant un débit maximal théorique pour un même utilisateur d'au moins 60 Mbit/s dans le sens descendant (pour les bandes 2,6 GHz et 800 MHz, respectivement 25 % du territoire métropolitain à 4 ans et 75 % à 12 ans, et 98 % du territoire métropolitain à 12 ans et 99,6 % à 15 ans) qui peut être tenu en utilisant les fréquences allouées, mais aussi d'autres fréquences ;
- pour la bande 800 MHz spécifiquement : une obligation de couverture en zone prioritaire (40 % du territoire à 5 ans, 90 % à 10 ans) sans obligation de fournir de l'itinérance, une obligation de couverture de chaque département (90 % à 12 ans, 95 % à 15 ans) ainsi qu'une obligation de mutualisation dans les communes du programme "zones blanches".

Le manquement au respect de ces obligations pourrait donner lieu à des amendes ou autres sanctions pouvant aller jusqu'au retrait des licences. La Direction estime que le Groupe a la capacité de remplir ces engagements envers les autorités administratives.

14.3 Engagements liés au personnel autres que les engagements de retraite et assimilés

Au titre du Droit Individuel à la Formation (DIF), le volume des droits acquis non consommés est d'environ dix millions deux cent mille heures au 31 décembre 2012 (entités françaises du Groupe).

En application des normes françaises (avis 2004-F du Comité d'urgence du CNC relatif à la comptabilisation du DIF), les dépenses engagées au titre du DIF constituent une charge de période et ne donnent pas lieu à provisionnement sauf en cas de demande du salarié dans le cadre d'un Congé Individuel de Formation CIF, d'un licenciement ou d'une démission.

14.4 Garanties données à des tiers dans le cadre de l'activité

Le tableau suivant présente les garanties accordées par le Groupe à des tiers (établissements financiers, clients, partenaires, administrations) pour couvrir la bonne exécution d'obligations contractuelles de sociétés non consolidées.

(en millions d'euros)	Total/ Plafond	Avant fin décembre 2013	Avant fin décembre 2014	Avant fin décembre 2015	Avant fin décembre 2016	Avant fin décembre 2017	A partir de janvier 2018
Garanties données à des tiers par France Télécom dans le cadre de l'activité	801	343	140	11	9	5	293

Les garanties accordées aux tiers pour couvrir la bonne exécution des obligations contractuelles des sociétés consolidées ne sont pas reprises dans le tableau ci-dessus car elles ne sont pas de nature à augmenter les engagements du Groupe.

Le 14 octobre 2011, la co-entreprise de France Télécom-Orange et Deutsche Telekom dans le domaine des achats, BuyIn, a débuté ses opérations. Afin de réaliser des économies, les sociétés mères ont mis en commun leurs activités Achats dans les domaines des terminaux, des réseaux de communication mobile, et une part importante des équipements de réseau fixe et des plateformes de services dans le cadre d'une co-entreprise à 50/50. Un mécanisme de compensation a été mis en place pour tenir compte d'un différentiel entre les avantages des deux opérateurs. L'engagement maximum du Groupe s'élève au 31 décembre 2012 à 140 millions d'euros.

Les principaux engagements du Groupe au titre des dettes financières sont décrits en note 11.

Des titres de participation et divers autres actifs ont été nantis (ou donnés en garantie) par France Télécom-Orange en faveur d'établissements financiers prêteurs en couverture d'emprunts bancaires et de lignes de crédit (voir note 11).

14.5 Garanties d'actifs et de passifs données dans le cadre de cessions

Dans le cadre des accords de cession conclus entre des sociétés du Groupe et les acquéreurs de certains actifs, le Groupe a accepté des clauses de garantie d'actif et de passif. Les contrats de cession significatifs prévoient presque toujours un plafonnement de ces garanties.

Au 31 décembre 2012, les principales garanties en cours sont les suivantes :

- garantie plafonnée à 91 millions d'euros, accordée dans le cadre de la cession d'Orange Danemark en 2004. Cette garantie expirera à l'issue des délais légaux de prescription ;
- garantie en matière fiscale, plafonnée à 400 millions d'euros accordée à Deutsche Telekom dans le cadre de la cession des activités mobile et internet du Groupe au Pays-Bas en 2007. Elle expirera à l'issue des délais légaux de prescription ;
- garanties, notamment en matière fiscale, accordées lors de l'apport des activités au Royaume-Uni à la co-entreprise Everything Everywhere, liées aux restructurations des participations et actifs réalisées antérieurement à l'apport. Ces garanties ne sont pas plafonnées.

  Par ailleurs, dans le cadre de la fusion des activités de France Télécom-Orange et Deutsche Telekom au Royaume-Uni, France Télécom-Orange a contre-garanti à hauteur de 50 % la garantie plafonnée à 750 millions de livres sterling (soit 919 millions d'euros au 31 décembre 2012) consentie par Deutsche Telekom à Hutchison 3G (H3G) en décembre 2007 pour couvrir des engagements d'investissement pris par sa filiale T Mobile UK à l'égard de la société commune constituée avec H3G dans le cadre d'un accord de partage de réseau 3G (soit un plafond de garantie de 375 millions de livres sterling pour France Télécom-Orange, soit 460 millions d'euros). Par ailleurs, France Télécom-Orange a conservé à son compte des engagements d'indemnisation en relation avec le dénouement anticipé d'opérations de crédit-bail portant sur des équipements de télécommunications dont Orange Personal Communications Services (désormais mise en équivalence) était locataire. Ces engagements d'indemnisation, dont le dernier expirera en février 2017, sont plafonnés à 315 millions de livres sterling, soit 386 millions d'euros au 31 décembre 2012 ;
- garantie accordée lors de la cession d'Orange Suisse. Cette garantie est plafonnée à 200 millions de francs suisses et expirera le 30 juin 2013 sauf la garantie en matière fiscale qui n'est pas plafonnée et expirera en 2017 ;
- diverses garanties de nature usuelle accordées aux acquéreurs d'immeubles cédés par le Groupe.

France Télécom-Orange estime que la mise en jeu de l'ensemble de ces garanties est peu probable et que les conséquences de leur mise en jeu éventuelle ne sont pas significatives par rapport aux résultats et à la situation financière du Groupe.

14.6 Engagements portant sur des titres

Dans le cadre d'accords avec des tiers, France Télécom-Orange a reçu ou consenti des promesses d'achat ou de vente de titres. La présente section a pour objet de décrire celles dont l'exercice est susceptible d'avoir un impact significatif sur la situation financière du Groupe, à l'exclusion des engagements qui résulteraient d'un changement de contrôle ou encore de mécanismes organisant la sortie d'un actionnaire (droits de préférence, de premier refus, etc).

Mobinil

Les engagements donnés et reçus par France Télécom-Orange dans le cadre des accords signés le 11 avril 2012 sont présentés en note 2.

Everything Everywhere

Dans le cadre de l'accord entré en vigueur le 1er avril 2010, France Télécom-Orange et Deutsche Telekom sont convenus de ne pas céder leur participation avant le 1er avril 2013, sauf circonstances particulières.

Dailymotion

Le 6 juillet 2012, France Télécom-Orange et ses co-actionnaires dans Dailymotion ont signé des accords mettant fin aux options de vente et d'achat portant sur 51 % du capital de Dailymotion qui avaient été convenues entre eux lors de l'acquisition par France Télécom-Orange de 49 % du capital de la Société en avril 2011, et ont conclu un contrat prévoyant l'achat à terme de ces 51 % le 10 janvier 2013 pour un montant de 61 millions d'euros. La transaction a été réalisée comme prévu le 10 janvier 2013 (voir note 16).

Les principaux accords incluant des options d'achat de titres dont bénéficie le Groupe concernent Orange Tunisie, Médi Telecom et Korek Telecom. Si le Groupe exerce ces options, ses partenaires disposeront à leur tour d'options de vente sur leurs titres. Si ces options devaient toutes être exercées, les décaissements représenteraient un montant d'environ 600 à 700 millions d'euros à date. La détermination des prix d'exercice de ces options étant le plus souvent fondée sur des valeurs de marché, ce montant est susceptible de variations suivant les mécanismes contractuels de fixation de la valeur de marché et en fonction de l'évolution de la performance des sociétés objet de ces options comme des paramètres généraux de marché. Ces options ont des échéances variées. Les changements de contrôle susceptibles de découler de l'exercice de telles options peuvent être soumis à autorisation administrative.

Orange Tunisie

Dans le cadre du pacte d'actionnaires conclu le 20 mai 2009 avec la société Investec, France Télécom-Orange bénéficie d'une option d'achat lui permettant, à l'issue d'une période de cinq ans, d'acquérir à la valeur de marché 1 % du capital d'Orange Tunisie plus une action. Si cette option était exercée, Investec aurait alors le droit de vendre à France Télécom-Orange 15 % du capital d'Orange Tunisie à un prix égal à la valeur de marché.

Médi Telecom

Dans le cadre de l'acquisition le 2 décembre 2010 auprès des groupes FinanceCom et Caisse de Dépôt et de Gestion de 40 % du capital et des droits de vote de l'opérateur marocain Médi Telecom, les parties sont convenues d'un certain nombre de dispositions relatives à l'évolution de la répartition du capital de Médi Telecom. Le groupe France Télécom-Orange bénéficie notamment d'une première option d'achat portant sur 4 % du capital au maximum, exerçable immédiatement avant la réalisation de toute introduction en Bourse à un prix dépendant du cours de Bourse, et d'une deuxième option d'achat, exerçable entre le 1er juin et le 30 novembre 2014 portant sur 9 % du capital au maximum (diminués de tout pourcentage du capital acquis par exercice de la première option) à un prix dépendant également du cours de Bourse si la société est cotée, ou, dans le cas contraire, basé sur la valeur de marché. Il ne peut être exclu, dans l'hypothèse où France Télécom-Orange exercerait les deux options d'achat, qu'elle puisse être tenue en vertu de la réglementation boursière marocaine alors applicable, à lancer une offre publique d'achat sur le reste du capital de Médi Telecom.

Korek Telecom

Aux termes du pacte d'actionnaires conclu le 10 mars 2011, la société commune constituée entre Agility et France Télécom-Orange aura la possibilité en 2014 d'exercer une option d'achat lui permettant d'augmenter sa participation dans Korek Telecom de 44 % à 51 %. France Télécom-Orange dispose d'un droit de priorité pour financer cette acquisition et prendre ainsi le contrôle direct de la société commune et le contrôle indirect de Korek Telecom en portant sa participation indirecte dans celle-ci à 27 %.

Si France Télécom-Orange n'exerce pas son droit de priorité, Agility pourra lui demander de financer en tout état de cause sa quote-part de l'acquisition. Le montant maximum de l'engagement ainsi souscrit par France Télécom-Orange s'élève à 44 millions d'euros.

Si France Télécom-Orange exerce son droit de priorité et prend le contrôle indirect de Korek Telecom, Agility aura en outre la possibilité de vendre à France Télécom-Orange sa participation dans la société commune en deux temps, ce qui porterait la participation indirecte de France Télécom-Orange dans Korek Telecom jusqu'à 39 % en 2014, et jusqu'à 51 % à partir de 2016.

14.7 Actifs faisant l'objet d'engagements

Le tableau ci-dessous permet d'apprécier, à la date de clôture, la capacité de l'entreprise à disposer librement de ses actifs.

(en millions d'euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Actifs détenus en location financement	690	689	716
Actifs immobilisés nantis ou hypothéqués (1)	128	57	10
Actifs circulants grevés de sûretés réelles	76	115	95
Créances titrisées	1 513	1 848	1 165
TOTAL	**2 407**	**3 026**	**2 251**

(1) Les actifs immobilisés nantis ou hypothéqués sont présentés hors dépôts de garanties-espèces (*cash collateral*) eux-mêmes présentés dans la note 10.8.

Les actifs immobilisés nantis ou hypothéqués correspondent aux biens suivants donnés en garanties :

	31 décembre 2012		
(en millions d'euros)	Total du poste de l'état de la situation financière (a)	Montant d'actif nanti ou hypothéqué (b)	Pourcentage (a)/ (b)
Immobilisations incorporelles nettes (hors écarts d'acquisition)	11 818	89	1 %
Immobilisations corporelles nettes	23 662	39	0 %
Prêts et créances non courants	1 003	-	-
Autres (1)	37 370	- (2)	-
TOTAL DE L'ACTIF NON COURANT	**73 853**	**128**	

(1) Inclut les écarts d'acquisition nets, les titres mis en équivalence, les actifs disponibles à la vente et les impôts différés actifs nets.
(2) La valeur dans l'état de la situation financière des titres Orange Austria (ex-One) qui ont été nantis est égale à zéro (voir note 9).

France Télécom-Orange, au 31 décembre 2012, n'a pas de nantissement significatif sur les titres de ses filiales.

NOTE 15 Litiges

Au 31 décembre 2012, le montant des provisions pour risques enregistrées par le Groupe au titre de l'ensemble des litiges dans lesquels il est impliqué s'élève à 487 millions d'euros (à comparer à 994 millions d'euros au 31 décembre 2011 et 831 millions d'euros au 31 décembre 2010). France Télécom-Orange considère que la divulgation du montant de la provision éventuellement constituée en considération de chaque litige en cours est de nature à causer au Groupe un préjudice sérieux, mais donne le détail des provisions enregistrées par grandes catégories de litiges telles que reflétées ci-après. Les soldes et mouvements globaux des provisions sont présentés en note 4.7.

(en millions d'euros)	Note	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Litiges France (1)	15.1	175	230	207
Litiges Espagne	15.2	47	38	37
Litiges Pologne	15.3	202	671	548
Litiges autres pays	15.4	63	55	39
Autres litiges Groupe	15.5	-	-	-
TOTAL		**487**	**994**	**831**

(1) Comprend des provisions affectant les secteurs opérationnels France, Entreprises et Opérateurs Internationaux & Services Partagés.

France Télécom-Orange fait notamment l'objet d'un certain nombre d'actions contentieuses intentées par des concurrents arguant de pratiques qu'ils jugent anticoncurrentielles et dont ils demandent généralement la cessation. En cas de condamnation de France Télécom-Orange au fond, ces procédures peuvent aussi conduire à des amendes. Des concurrents peuvent également demander devant les juridictions civiles et commerciales l'indemnisation du préjudice qu'ils estiment avoir subi du fait de ces pratiques.

Les procédures susceptibles d'avoir des effets significatifs sur la situation financière de France Télécom-Orange sont détaillées ci-après.

15.1 Litiges France

Litiges concurrence

Réseaux fixes et contenus

- Le groupe Numericable a introduit en 2010 devant le Tribunal de commerce de Paris et la Cour internationale d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale de Paris, des actions visant à l'indemnisation du préjudice qui résulterait pour lui d'une prétendue résiliation de fait des conventions le liant à France Télécom S.A. et au titre desquelles il occupe avec ses réseaux Plan câble le génie civil de cette dernière. Ces conventions ont été successivement conclues en 1999, 2001 et 2004. Les demandes formulées par Numericable s'élèvent au total à plus de 3,1 milliards d'euros.

  Le 23 avril 2012, le Tribunal de commerce de Paris a rejeté l'ensemble des réclamations de Numericable d'un montant de 2 583 millions d'euros portant sur les conventions d'occupation conclues en 1999 et 2001, après avoir constaté l'absence de résiliation, de fait ou de droit, de ces conventions. Numericable a fait appel du jugement. La sentence arbitrale de la CCI relative aux réclamations de Numericable d'un montant de 542 millions d'euros portant sur les conventions conclues en 2004, est attendue au plus tard le 28 février 2013.

  France Télécom S.A. estime que les demandes du groupe Numericable sont totalement infondées et que ces deux actions sont abusives. Sa position a été renforcée par l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 23 juin 2011 confirmant la décision de règlement de différend rendue par l'Autorité de Régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) en novembre 2010, décision à l'origine des évolutions contractuelles contestées par Numericable. La Cour d'appel a notamment considéré que les mesures imposées par l'Arcep étaient nécessaires, équitables et proportionnées. Cette position a été confirmée le 25 septembre 2012 par la Cour de Cassation.

- La société Completel a saisi en 2010 le Tribunal de commerce de Paris pour réclamer à France Télécom S.A. le versement de dommages-intérêts du fait de ses pratiques sur le marché de gros de l'accès à internet en haut débit entre 2000 et 2002. Le 13 décembre 2011, le tribunal a entièrement débouté Completel de ses réclamations, jugeant que Completel n'avait pu subir le moindre dommage du fait de ces pratiques compte tenu de sa stratégie propre et de ses capacités financières à l'époque des faits. Completel a fait appel du jugement. Ses réclamations s'élèvent à 496 millions d'euros.

- Le 5 avril 2012, l'Autorité de la concurrence a adressé à France Télécom S.A. une notification de griefs dans le cadre de la procédure ouverte en 2007 à la suite de deux plaintes de Free concernant le déploiement des réseaux de fibre optique en France. Le rapporteur auprès de l'Autorité a retenu à l'encontre de France Télécom S.A. deux griefs d'abus de position dominante, d'une part pour refus puis imposition aux autres opérateurs de conditions d'accès restrictives à son génie civil, et d'autre part pour discrimination envers ces opérateurs. Le 24 décembre 2012, un rapport final d'instruction a été adressé à France Télécom S.A., maintenant en l'état ces deux griefs. Le Conseil de la concurrence avait rejeté le 12 février 2008 la demande de mesures conservatoires visant à contraindre France Télécom S.A. à donner accès à ses infrastructures de génie civil pour le déploiement du très haut débit notamment à un tarif orienté vers les coûts et, dans l'attente, à lui interdire de commercialiser son offre de détail et de déployer ses propres infrastructures en dehors de Paris en prenant acte que France Télécom S.A. s'était engagée depuis octobre 2007 devant l'Arcep dans un processus constructif d'élaboration d'une offre d'accès à ses fourreaux et en considérant dès lors qu'il n'y avait aucune atteinte grave et immédiate à la concurrence justifiant le prononcé des mesures demandées. Le collège de l'Autorité de la concurrence étant désormais saisi du dossier, une décision devrait intervenir au cours du premier semestre 2013. France Télécom S.A. n'est pas, à ce stade, en mesure d'évaluer le risque encouru dans le cadre de cette procédure.

- Canal+ et SFR ont saisi en février 2009 l'Autorité de la concurrence d'une plainte visant une pratique de vente liée entre le service Orange Sport et les offres d'accès à internet en haut débit d'Orange ainsi que des pratiques de "prix prédateurs" sur le service Orange Sport et les conditions dans lesquelles les droits de retransmission des matches de football ont été accordés à Orange par la Ligue de Football Professionnel en février 2008. Bouygues a annoncé en mai 2010 avoir déposé une plainte similaire visant France Télécom S.A. à propos des services Orange Sport et Orange Cinéma Séries. Cette plainte a été jointe à celle de Canal+ et de SFR. France Télécom S.A. a été informé le 27 juillet 2012 du classement sans suite de ces plaintes par l'Autorité de la concurrence.

- Le 9 décembre 2009, SFR a annoncé avoir saisi l'Autorité de la concurrence de pratiques anticoncurrentielles de France Télécom S.A. sur le marché des prestations de résorption des zones blanches des collectivités territoriales en haut débit. La société Altitude Infrastructure a déposé une plainte comparable en juillet 2009. Ces plaintes mettent en cause les délais et les tarifs de fourniture par France Télécom S.A. de son offre de gros aux opérateurs souhaitant répondre aux collectivités territoriales ou les conditions dans lesquelles France Télécom S.A. répond elle-même aux appels d'offres des collectivités. L'instruction est en cours.

- Le 23 juillet 2010, la Commission européenne a informé France Télécom S.A. qu'elle rejetait la plainte pour abus de position dominante dont elle avait été saisie en mars 2009 par Vivendi et Iliad (Free) et qui visait des pratiques de France Télécom S.A. sur les marchés de gros de l'accès à la boucle locale et de l'accès à internet en haut débit en France. La Commission européenne a rejeté toutes les allégations des plaignants pour conclure, par une décision motivée, au défaut d'intérêt de l'Union européenne à poursuivre l'enquête. Vivendi a déposé le 17 septembre 2010 un recours devant le Tribunal de l'Union Européenne aux fins d'annulation de cette décision de rejet. France Télécom S.A. est intervenue au soutien de la Commission européenne.

- Le 3 février 2010, SFR puis, le 10 novembre 2010, Verizon, ont assigné France Télécom S.A. devant le Tribunal de commerce de Paris en vue du remboursement de trop-perçus allégués sur les prestations d'interconnexion de France Télécom S.A. en 2006 et 2007, prestations dont les tarifs ne refléteraient pas les coûts. Les prétentions de SFR s'élèvent à plus de 48 millions d'euros et celles de Verizon à près de 37 millions d'euros. France Télécom S.A. en conteste le bien-fondé.

- Le 24 avril 2012, SFR a assigné France Télécom S.A. devant le Tribunal de commerce de Paris dénonçant ses offres de détail dédiées aux résidences secondaires. SFR soutient que les offres de gros de France Télécom S.A. concernant l'accès au service téléphonique ou le haut débit ne lui permettent pas de reproduire lesdites offres de France Télécom S.A., et dénonce ainsi des prix prédateurs ainsi qu'une pratique de ciseaux tarifaires. SFR réclame 218 millions d'euros. France Télécom S.A. considère l'action de SFR dénuée de tout fondement.

Réseaux mobiles

- Le 13 décembre 2012, l'Autorité de la concurrence a prononcé des amendes de 117,4 millions d'euros à l'encontre d'Orange France et de France Télécom S.A. et de 65,7 millions d'euros à l'encontre de SFR pour avoir mis en œuvre dans le cadre d'offres d'abondance lancées en 2005 une discrimination tarifaire excessive entre les appels à destination de leur propre réseau et ceux à destination des réseaux concurrents. Cette sanction a été prononcée au terme d'une enquête ouverte en 2006 sur saisine de Bouygues Telecom. Selon l'Autorité de la concurrence, Bouygues Telecom aurait été contrainte, compte tenu de son parc d'abonnés plus restreint, de répliquer aux offres incriminées par des offres d'abondance à destination de tous les réseaux qui auraient comprimé ses marges. France Télécom S.A. et Orange France considèrent que cette décision est infondée et ont déposé un recours devant la Cour d'appel de Paris le 16 janvier 2013.

- Les 14 avril 2008 et 14 juin 2010, Bouygues Telecom puis, le 9 août 2010, SFR, ont saisi l'Autorité de la concurrence de plaintes dénonçant, sur les marchés des communications fixes et mobile entreprises, des pratiques de remises fidélisantes, de couplage, de tarifs discriminatoires et de prix prédateurs de la part d'Orange France. Orange France estime que ces accusations sont infondées. Le 9 décembre 2010, des opérations de visite et saisie ont toutefois été menées par l'Autorité de la concurrence dans les locaux de France Télécom S.A. et d'Orange France. Le 15 mai 2012, la Cour d'appel de Paris a rejeté les appels introduits contre les ordonnances ayant autorisé ces opérations et les recours contre le déroulé de ces opérations. A la connaissance du Groupe, l'Autorité de la concurrence n'a pas encore commencé l'instruction au fond du dossier.

- Bouygues Telecom Caraïbe et Outremer Telecom ont, respectivement en juillet 2004 et juillet 2005, saisi le Conseil de la concurrence de pratiques d'Orange Caraïbe et de France Télécom S.A. sur les marchés mobile et fixe-vers-mobile aux Antilles et en Guyane. L'Autorité de la concurrence a joint les deux affaires en 2007 et, le 9 décembre 2009, a condamné Orange Caraïbe et France Télécom S.A. à une amende d'un montant total de 63 millions d'euros. Celles-ci ont acquitté cette amende mais ont déposé un recours contre cette décision devant la Cour d'appel de Paris, qui, le 23 septembre 2010, l'a réduite de 3 millions d'euros. Orange Caraïbe et France Télécom S.A. se sont toutefois pourvues en cassation contre cette décision de la Cour, tout comme le Président de l'Autorité de la concurrence et Digicel. Le 31 janvier 2012, la Cour de cassation a cassé l'arrêt de la Cour d'appel et renvoyé l'affaire devant la Cour d'appel de Paris pour un nouvel examen au fond.

  Parallèlement à cette procédure devant l'Autorité de la concurrence, la société Digicel (venant aux droits de Bouygues Telecom Caraïbe) a introduit en mars 2009 une action indemnitaire devant le Tribunal de commerce de Paris en réparation d'un préjudice qu'elle estime à 329 millions d'euros du fait de ces pratiques. De même, Outremer Télécom a introduit une action de même nature devant le Tribunal de commerce de Paris le 11 octobre 2010, sollicitant la réparation d'un préjudice qu'elle estime à environ 70 millions d'euros. Orange Caraïbe et France Télécom S.A. considèrent que ces demandes sont infondées et que leur montant apparaît en tout état de cause totalement injustifié. Le 21 mai 2012, le Tribunal a décidé de surseoir à statuer sur ces actions indemnitaires dans l'attente de la décision de la Cour de renvoi dans la procédure initiée par l'Autorité de la concurrence.

- Le 30 mai 2012, la Cour de cassation a rejeté le pourvoi formé par Orange France contre l'arrêt de la cour d'appel de Paris du 30 juin 2011 qui avait refusé d'annuler la décision du 30 novembre 2005 du Conseil de la concurrence condamnant Orange France, SFR et Bouygues Telecom pour des pratiques d'entente sur le marché de la téléphonie mobile. Cette décision met définitivement fin à la procédure et n'a aucun impact sur les comptes du Groupe.

- En octobre 2012, SFR a porté plainte devant la Commission européenne pour dénoncer le contrat d'itinérance mobile mis en œuvre début 2012 entre Free et Orange. SFR considère que la conclusion de ce contrat constitue une prise de contrôle de Free Mobile par le groupe France Télécom-Orange, conjointement avec le groupe Iliad. Ainsi, selon SFR, cette prise de contrôle conjoint aurait dû être notifiée à la Commission. France Télécom-Orange considère cette action comme dépourvue de tout fondement.

Autres procédures

- En 2004, Orange France a été assignée devant le Tribunal de commerce de Paris par la société Suberdine, distributrice des offres d'Orange de 1995 à 2003, et par certains de ses actionnaires. Suberdine lui reprochait la rupture brutale de leur relation commerciale et lui imputait la responsabilité de sa faillite intervenue fin 2003. En mars 2006, le Tribunal de commerce de Paris a condamné Orange à verser 12 millions d'euros à la liquidation de Suberdine, et a débouté les actionnaires de leurs demandes. Le liquidateur judiciaire n'a pas fait appel de cette décision. Le 26 novembre 2008, la Cour d'appel de Paris a déclaré irrecevable l'appel du liquidateur amiable de Suberdine et irrecevable et mal fondé celui des actionnaires. Orange France a alors exécuté le jugement devenu ainsi définitif. Le 13 avril 2010, la Cour de cassation a cassé l'arrêt d'appel au motif que c'est sur la demande d'Orange qu'il a déclaré l'appel du liquidateur amiable irrecevable, alors que seul le liquidateur judiciaire pouvait se prévaloir d'une telle irrecevabilité. Le 31 mai 2011, la Cour d'appel de Paris dans une autre composition a confirmé la décision du Tribunal de commerce de Paris de mars 2006, déclarant cette fois l'appel du liquidateur amiable recevable, mais ses demandes irrecevables. Le 22 janvier 2013, la Cour de cassation a, sur ce motif, prononcé une nouvelle cassation partielle et renvoyé les demandes du liquidateur amiable à l'examen de la Cour d'appel de Versailles. Dans ses dernières écritures, le liquidateur amiable réclame à Orange France 463 millions d'euros pour rupture brutale de sa relation commerciale avec Suberdine et 463 millions d'euros pour gains manqués. France Télécom-Orange considère que ces demandes ne se distinguent en rien du préjudice subi par la société elle-même, tel qu'il a été réclamé par son liquidateur judiciaire puis reconnu et indemnisé conformément à la décision du Tribunal de commerce de Paris définitive sur ce point.

- Le 27 juin 2012, la Cour d'appel de Paris, statuant sur renvoi après cassation partielle, a confirmé le rejet de l'ensemble des demandes des sociétés Lectiel et Groupadress visant à la reconnaissance d'un préjudice estimé à 376 millions d'euros au moins qui aurait résulté du refus de France Télécom S.A. de mettre gratuitement à leur disposition sa base annuaires et sa mise à jour quotidienne. La cour était appelée à déterminer si la faute concurrentielle, par ailleurs caractérisée à l'encontre de France Télécom S.A. avant 1999, avait causé un préjudice à Lectiel et Groupadress, et à hauteur de quel montant. Elle a jugé que ces dernières ne pouvaient caractériser le moindre préjudice dès lors qu'elles avaient pratiqué le téléchargement illicite des données pendant l'intégralité de la période considérée. Le 13 décembre 2012, le liquidateur judiciaire de Lectiel a formé un nouveau pourvoi en cassation.

- En novembre 2000, la SNCF a déposé un recours devant le Tribunal administratif de Paris réclamant à France Télécom S.A. le versement d'une indemnité fixe de 135 millions d'euros (hors intérêts) pour l'utilisation de ses infrastructures ferroviaires de 1992 à fin 1996. La SNCF a en outre réclamé la nomination d'un expert pour calculer le montant de l'indemnité variable qu'elle estimait lui être due en plus de l'indemnité fixe et qui, selon ses calculs, s'élevait à 352 millions d'euros. En décembre 2010, la SNCF a porté le montant total de ses réclamations à 562 millions d'euros. France Télécom S.A. ne conteste pas le fait qu'un paiement est dû à partir du 29 juillet 1996 mais considère l'action sans fondement en ce qui concerne la période antérieure à cette date. Le 11 mars 2004, le Tribunal administratif de Paris a déclaré les demandes de la SNCF irrecevables, décision confirmée le 24 mai 2007 par la Cour administrative d'appel de Paris. Mais le 15 avril 2011, le Conseil d'Etat a cassé cette décision et reconnu à la SNCF la qualité pour agir. La procédure devant la Cour administrative d'appel de Paris a été rouverte à la suite du dépôt le 20 mars 2012 par la SNCF d'un mémoire à l'appui de sa demande, ce qui a conduit France Télécom S.A. à procéder à une réappréciation du risque dans ce dossier.

15.2 Litiges Espagne

- Le 20 décembre 2012, à l'issue d'une procédure de sanction ouverte contre Telefonica, Vodafone et Orange la Commission espagnole de la concurrence (CNC) a imposé une amende de 120 millions d'euros aux trois opérateurs dont 30 millions d'euros pour Orange, pour abus de position dominante de chaque opérateur sur le marché de sa propre terminaison d'appel et abus de position dominante exercée collectivement par les trois opérateurs sur le marché de l'origination et de la terminaison d'appel. La CNC a estimé que les trois opérateurs avaient abusé de leur position dominante entre 2000 et 2009 en fixant des tarifs anormalement élevés pour les SMS. Orange considère cette décision comme non fondée et a fait appel ainsi que les deux autres opérateurs.

- Faisant suite à une plainte déposée par British Telecom, la CNC a annoncé le 4 janvier 2012 l'ouverture d'une procédure de sanction contre Orange, Telefonica et Vodafone pour abus de position dominante sur les marchés de gros du secteur de la téléphonie mobile espagnole. Le 8 janvier 2013, Orange a reçu une notification de griefs de la part de la CNC. Cette dernière dispose d'un délai de 18 mois pour mener à bien son instruction.

15.3 Litiges Pologne

- Le 12 janvier 2012, TP S.A. et la société danoise DPTG ont conclu une transaction qui a définitivement mis fin au litige qui les opposait depuis 2001 et aux diverses procédures qu'il avait engendré. TP S.A. a versé à DPTG 550 millions d'euros et DPTG a en contrepartie renoncé à l'intégralité de ses droits et actions.

- Le 22 juin 2011, la Commission européenne a, dans le cadre d'une procédure initiée en avril 2009, prononcé à l'encontre de TP S.A. une amende de 127,6 millions d'euros pour un abus de position dominante allégué sur le marché de gros de l'accès à internet haut débit en Pologne. La Commission reproche à TP d'avoir mis en œuvre des pratiques visant à empêcher l'accès effectif des opérateurs alternatifs au marché. TP S.A. a déposé le 2 septembre 2011 un recours contre cette décision devant le Tribunal de l'Union Européenne. Le montant de l'amende a été entièrement provisionné.

  Le 16 avril 2012, la société Netia a initié une procédure transactionnelle devant le Tribunal de commerce de Varsovie afin d'obtenir le versement par TP S.A. de dommages et intérêts du fait de ses pratiques sur le marché de gros de l'accès à internet telles que sanctionnées par la Commission européenne. TP S.A. a refusé la transaction proposée.

- Par deux jugements des 18 avril et 12 juillet 2011, le Tribunal polonais de la protection de la concurrence et des consommateurs (SOKiK) a infirmé les décisions de l'Autorité administrative polonaise chargée des communications électroniques (UKE), intervenues en septembre 2006 et février 2007, condamnant TP S.A. à deux amendes de 100 et 339 millions de zlotys (108 millions d'euros au total) pour avoir, selon l'UKE, fixé les tarifs de ses offres d'accès à internet "Neostrada" sans respecter le principe d'une orientation vers les coûts et sans les lui avoir soumis préalablement à leur entrée en vigueur. Par deux décisions rendues respectivement le 3 février 2012 et le 4 juillet 2012, la Cour d'appel a confirmé les jugements de la SOKIK. L'UKE a déposé des recours devant la Cour Suprême contre les deux décisions.

15.4 Litiges autres pays

- Le 11 novembre 2009, l'Autorité roumaine de la concurrence a effectué une inspection dans les locaux d'Orange Romania. L'Autorité suspecte des infractions au droit de la concurrence et notamment des pratiques d'entente ou d'abus de position dominante de la part des principaux opérateurs de télécommunications sur le marché de l'interconnexion (terminaisons d'appels fixe/mobile) et sur les prix de vente des services prépayés mobiles. Le 5 novembre 2010, Orange Romania a reçu une notification de griefs relative à un refus allégué de conclure un accord d'interconnexion avec la société Netmaster. Le 15 février 2011, l'autorité de la concurrence a condamné Orange Romania à une amende de 34,8 millions d'euros pour abus de position dominante. Orange Romania a obtenu en référé la suspension de l'exécution de la décision dont elle a par ailleurs interjeté appel. Conformément aux règles locales et compte tenu de l'introduction de ce recours, 30 % du montant de l'amende prononcée ont été mis sous séquestre.

  Par ailleurs, le 5 avril 2011, l'Autorité roumaine de la concurrence a notifié à Orange Romania l'ouverture d'une procédure, visant l'ensemble des opérateurs mobiles, pour de potentiels abus de position dominante de chacun d'entre eux sur le marché de leur terminaison d'appel respective. Les pratiques reprochées visent des discriminations tarifaires importantes entre les appels au sein d'un même réseau et ceux vers les réseaux concurrents, sans rapport avec les écarts de coûts sous jacents à ces deux types d'appels. Des discussions sont en cours avec l'Autorité de la concurrence en vue de clore le dossier par la voie d'éventuels engagements.

- En septembre 2008 et décembre 2009, l'Autorité de régulation des télécommunications égyptienne (NTRA), saisie par Telecom Egypt (TE), a rendu deux décisions imposant la modification de tarifs d'interconnexion de nature contractuelle liant TE aux opérateurs de télécommunications mobiles, et en particulier à Mobinil. En juin 2010, la Cour administrative du Conseil d'Etat égyptien a suspendu l'application de ces deux décisions, mais en décembre 2010, le Commissaire du gouvernement égyptien a rendu un avis consultatif défavorable à Mobinil. Le 11 février 2012, la Cour administrative a autorisé Mobinil à fournir la preuve de l'autorisation par la NTRA des accords d'interconnexion conclus entre TE et Mobinil.

  Mobinil ayant par ailleurs, en septembre 2009, réclamé devant un tribunal arbitral l'application par TE des termes de leur accord d'interconnexion et demandé à être indemnisé du préjudice résultant de la violation de ces accords, TE a, en décembre 2010, demandé reconventionnellement la condamnation de Mobinil à lui verser des dommages et intérêts, en arguant de fautes de Mobinil tant au regard du contrat d'interconnexion qu'au regard de pratiques de Mobinil liées aux appels internationaux et aux liaisons louées.

Au 31 décembre 2012, le montant des réclamations de TE s'élève à 10,6 milliards de livres égyptiennes (1,3 milliard d'euros) et celles de Mobinil à 407 millions de livres égyptiennes (48 millions d'euros).

Les deux procédures administrative et arbitrale suivent leur cours.

15.5 Autres litiges Groupe

Aides d'Etat

Deux procédures sont actuellement pendantes devant les juridictions de l'Union Européenne concernant des aides d'Etat dont aurait bénéficié France Télécom.

- En janvier 2003, la Commission européenne a lancé une enquête portant sur les mesures financières annoncées par l'Etat le 4 décembre 2002. A cette date, l'Etat avait annoncé qu'il était prêt à anticiper sa participation au renforcement des fonds propres de France Télécom S.A. aux côtés d'investisseurs privés à travers une avance d'actionnaire qui n'a jamais été mise en place. En 2004, la Commission a indiqué que ces mesures étaient incompatibles avec le marché commun mais n'a pas demandé le remboursement de l'aide. L'Etat et France Télécom S.A., mais également l'AFORS Télécom et Bouygues Telecom, ont déposé des recours contre cette décision devant le Tribunal de l'Union Européenne (TUE). Le 21 mai 2010, le TUE a annulé la décision de la Commission européenne. Le Tribunal a jugé que, bien que cette déclaration ait conféré, avec d'autres déclarations de soutien à France Télécom S.A., un avantage financier à cette dernière, elles n'ont engagé aucune ressource d'Etat et ne peuvent être qualifiées d'aides d'Etat. Les 4 et 5 août 2010, respectivement, Bouygues Telecom et la Commission européenne se sont pourvus devant la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE) contre cette décision. En juin 2012, l'avocat général auprès de la CJUE a proposé à la Cour d'annuler l'arrêt du TUE et de lui renvoyer l'affaire pour un nouvel examen. L'arrêt de la CJUE est attendu au premier trimestre 2013.

- Le 20 mai 2008, la Commission européenne a ouvert une procédure d'enquête approfondie afin d'analyser la conformité avec la réglementation communautaire en matière d'aides d'Etat de la réforme du régime des charges supportées par France Télécom S.A relativement au paiement des retraites de son personnel ayant le statut de fonctionnaires de l'Etat français, prévue par la loi du 26 juillet 1996 lors de la transformation de France Télécom en société anonyme. L'ouverture de cette enquête faisait suite à une plainte de Bouygues Telecom déposée en 2002.

  La réforme de 1996 a prévu l'abandon du régime dérogatoire qui pesait sur France Télécom S.A. depuis la loi du 2 juillet 1990 relative à l'organisation du service public de la poste et des télécommunications, et le versement par France Télécom S.A. à l'Etat d'une contribution forfaitaire exceptionnelle de 5,7 milliards d'euros en 1997 ainsi que d'une cotisation libératoire annuelle. Cette dernière visait à égaliser les niveaux de charges sociales et fiscales obligatoires assises sur les salaires entre France Télécom S.A. et ses concurrents pour les risques communs aux salariés de droit commun et aux fonctionnaires de l'Etat, mais n'incluait pas le paiement par France Télécom S.A des cotisations liées aux risques dits "non communs" (non encourus par les fonctionnaires de l'Etat), à savoir les cotisations correspondant au risque chômage et au risque de non-paiement des salaires en cas de redressement ou de liquidation de l'entreprise.

  Par une décision du 20 décembre 2011, la Commission européenne a imposé à l'Etat d'aligner le calcul des cotisations sociales de France Télécom S.A sur celui de ses concurrents, y compris s'agissant des risques non communs. Selon les calculs des autorités françaises, la méthodologie suivie par la Commission conduit France Télécom S.A. à être redevable sur une base mensuelle des nouvelles cotisations à partir du 12 janvier 2012. Dans l'attente de l'exécution de la décision, France Télécom S.A. a mis en place un compte séquestre sur lequel ont été versées, chaque mois, les cotisations supplémentaires réclamées, ce qui a eu pour effet de la priver de la jouissance des montants correspondants.

  En application de la décision de la Commission européenne, une modification de la loi du 2 juillet 1990 a été votée le 16 août 2012 qui impose désormais la soumission de France Télécom S.A aux risques non communs ; ce dispositif étant applicable de façon rétroactive à la contribution due au titre des rémunérations versées en 2012. A la suite de la publication le 28 novembre 2012 du décret d'application de cette loi, l'ensemble des cotisations dues et placées sur le compte séquestre ont été versées à l'Etat en décembre. A compter du mois de décembre 2012, elles sont directement acquittées par France Télécom aux organismes de collecte.

  L'Etat et France Télécom S.A ont déposé, respectivement le 2 mars 2012 et le 22 août 2012, des recours en annulation contre la décision de la Commission européenne devant le TUE. France Télécom S.A considère en effet que cette décision crée un très fort désavantage structurel pour l'entreprise par rapport à ses concurrents et contredit plusieurs décisions prises précédemment par la Commission elle-même, en particulier celle de 2007 concernant La Poste pour une réforme identique. Ces recours ne sont pas suspensifs.

Litiges internationaux

- Le 23 avril 2012, la Cour suprême allemande a refusé de se saisir du pourvoi formé par la société Millenium contre la décision de rejet par la Cour d'appel de Schleswig de son action fondée sur le préjudice subi en conséquence d'une soi-disant domination de fait de MobilCom par France Télécom-Orange. Cette décision a mis fin aux actions poursuivies depuis 2003 par l'ancien dirigeant de MobilCom Gerhardt Schmid et certains actionnaires minoritaires de MobilCom en compensation du préjudice, évalué à plusieurs milliards d'euros, qui aurait résulté pour eux de l'abandon du projet de développement de l'UMTS en Allemagne. Quelques actionnaires de freenet poursuivent cependant une action contentieuse à l'encontre de leur société au motif d'une sous-évaluation de l'action MobilCom au moment de sa fusion avec freenet en 2007. Cette action vise à obliger la direction de freenet à intenter à son tour une action indemnitaire contre France Télécom S.A. Le succès de cette action est peu probable.

- Les consorts Mikati, actionnaires minoritaires de FTML qui détiennent 33 % de son capital, ont assigné en 2007 France Télécom S.A. devant le Tribunal de commerce de Paris en paiement d'une indemnité provisoirement évaluée à 97 millions de dollars américains, FTML étant appelée au procès. Ils reprochent à France Télécom S.A. d'avoir prétendument imposé à sa sous-filiale libanaise, contre les intérêts de celle-ci, l'accord transactionnel du 12 janvier 2006 par lequel FTML et son actionnaire majoritaire FTMI ont soldé avec le gouvernement libanais l'ensemble de leurs différends afférents au contrat BOT (*build-operate-transfer*) d'un réseau de téléphonie mobile au Liban, ce qui aurait eu pour effet de priver les minoritaires de leur quote-part de l'indemnité de 266 millions de dollars américains allouée à FTML et FTMI par des sentences arbitrales de janvier et avril 2005. France Télécom S.A. estime n'avoir jamais rien entrepris à l'encontre des prérogatives et des intérêts de sa sous-filiale ou de ses actionnaires minoritaires et considère la demande dénuée de fondement. Le 8 septembre 2010, le Tribunal de commerce de Paris a débouté les consorts Mikati de toutes leurs demandes à l'encontre de France Télécom S.A. et déclaré nulle l'assignation contre FTML. Le 29 octobre 2010, les actionnaires minoritaires ont interjeté appel de ce jugement ; ils réitèrent l'allégation d'immixtion fautive de France Télécom S.A. dans la gestion de sa sous-filiale FTML, dont ils maintiennent qu'elle leur aurait causé un préjudice personnel réparable d'environ 80 millions de dollars américains. La Cour d'appel de Paris devrait se prononcer dans le courant du 2e semestre 2013.
- Le 19 avril 2012, le Tribunal Supérieur de Justice du Pays Basque a prononcé l'exequatur en Espagne de la sentence arbitrale CCI du 6 juillet 2010 condamnant Euskaltel pour violation de ses engagements de non-concurrence pris en 2005 lors du rachat de l'opérateur mobile AUNA par France Télécom-Orange. Le 2 juillet 2012, les deux parties ont signé une transaction soldant l'ensemble de leurs différends, assortie du versement par Euskaltel à France Télécom-Orange des sommes de 204 millions d'euros à titre de dommages et intérêts et de 11 millions d'euros comme solde de tout compte, ainsi que de la conclusion d'un accord commercial avec Orange Espagne qui doit entrer en vigueur le 1er janvier 2014 au plus tard sauf à déclencher le versement par Euskaltel de 30 millions d'euros supplémentaires.

Hors les contestations de contrôles fiscaux et le litige en cours devant les juridictions de l'Union Européenne à propos du prélèvement par la France et l'Espagne de certaines taxes sur les opérateurs télécom qui sont décrites par ailleurs dans ces comptes (voir notes 12.1 et 8.1) il n'existe pas d'autre procédure administrative, judiciaire ou arbitrale dont France Télécom-Orange ait connaissance (qu'il s'agisse d'une procédure en cours, en suspens ou d'une procédure dont France Télécom-Orange soit menacée), ayant eu au cours des 12 derniers mois ou susceptible d'avoir des effets significatifs sur la situation financière ou la rentabilité de la Société et/ou du Groupe.

NOTE 16 Evénements postérieurs à la clôture

Cession de participation du sous-groupe Orange Austria

Le 3 janvier 2013, conformément aux accords signés le 2 février 2012 et suite à l'approbation des autorités compétentes de régulation et de la concurrence, Mid Europa Partners a finalisé la cession de 100 % d'Orange Austria à Hutchison 3G Holdings, filiale de Hutchison Whampoa. France Télécom-Orange et Mid Europa Partners détenaient respectivement 35 % et 65 % d'Orange Austria.

La cession d'Orange Austria sur la base d'une valeur d'entreprise d'environ 1,3 milliard d'euros permettra à France Télécom-Orange de recevoir environ 70 millions d'euros pour la cession de sa participation, montant qui correspondra au résultat de cession comptabilisé dans le compte de résultat 2013.

La cession a mis fin aux engagements entre le groupe France Télécom-Orange et son partenaire Mid Europa Partners. Par ailleurs, le Groupe a consenti des garanties usuelles à l'acheteur, Hutchison 3G Holdings GmbH, accordées dans ce type de transaction.

Remboursement d'un emprunt obligataire

Le 28 janvier 2013, France Télécom S.A. a procédé au remboursement du solde à l'échéance d'un emprunt obligataire de 3 076 millions d'euros.

Dailymotion

Le 10 janvier 2013, France Télécom-Orange a acquis 51 % du capital de Dailymotion en application d'un contrat d'achat à terme conclu en juillet 2012. Le Groupe détient ainsi 100 % du capital de Dailymotion (voir note 14.6).

Sonaecom

Sonae et France Télécom-Orange ont signé le 15 février 2013 un accord prévoyant des options d'achat et de vente portant sur la totalité de la participation de France Télécom-Orange (20 %) dans Sonaecom, opérateur de télécommunications au Portugal.

L'option d'achat de Sonae sera exerçable sur une durée de 18 mois à l'issue de laquelle une option de vente pourra être exercée par France Télécom-Orange durant 3 mois. Ces options sont toutes les deux exerçables à un prix de 99 millions d'euros. Ce prix pourrait s'élever à 113 millions d'euros si une transaction significative impliquant Sonaecom, ou l'un de ses principaux actifs, et qui consoliderait ou restructurerait le secteur des télécommunications du pays, intervenait dans les 24 mois suivant la signature de cet accord.

Cet accord est conditionné à la confirmation par la commission des valeurs mobilières Portugaise (CMVM) que l'accord ne constitue pas une action de concert.

NOTE 17 Liste des principales sociétés consolidées

Au 31 décembre 2012, le périmètre de consolidation se compose d'environ 400 sociétés. La liste ci-dessous présente les principales sociétés consolidées par secteur d'activité.

Les principales variations du périmètre de consolidation intervenues sur la période close au 31 décembre 2012 sont décrites dans la note 2.2. Les entités ad-hoc consolidées sont des sociétés liées à la titrisation de créances commerciales en France.

A l'exception de TP S.A. et de ses filiales qui sont présentées dans la partie Information sectorielle et dont les comptes sont publiés à la Bourse de Varsovie, les filiales avec des minoritaires ne sont pas significatives par rapport aux agrégats financiers de France Télécom-Orange. A ce titre, les informations financières de ces filiales ne sont pas présentées dans l'annexe des comptes de France Télécom-Orange.

SOCIETE		PAYS
France Télécom S.A.	Mère consolidante	France

Principales sociétés consolidées

Secteur France	% Intérêt	Pays
France Télécom S.A. - Business Unit France	100,00	France
Orange France	100,00	France
Orange Caraïbe	100,00	France
Orange Réunion	100,00	France
Secteur Espagne	**% Intérêt**	**Pays**
France Telecom España	100,00	Espagne
Secteur Pologne	**% Intérêt**	**Pays**
TP S.A.	50,67	Pologne
PTK Centertel (1)	50,67	Pologne
Secteur Reste du monde	**% Intérêt**	**Pays**
Mobistar	52,91	Belgique
ECMS et ses filiales (2)	93,92	Egypte
Orange Romania	96,82	Roumanie
Orange Slovensko	100,00	Slovaquie
Orange Dominicana	100,00	République Dominicaine
Sonatel (3)	42,33	Sénégal
Sonatel Mobiles (3)	42,33	Sénégal
Orange Mali (3)	29,65	Mali
Orange Côte d'Ivoire	85,00	Côte d'Ivoire
Côte d'Ivoire Telecom (4)	45,90	Côte d'Ivoire
Jordan Telecom Cie et ses filiales	51,00	Jordanie
Orange Botswana	73,68	Botswana
Telkom Kenya (5)	70,00	Kenya
Congo Chine Telecom	100,00	République Démocratique du Congo
Secteur Entreprise	**% Intérêt**	**Pays**
France Télécom S.A. - Business Unit Entreprise	100,00	France
Equant BV et ses filiales	100,00	Royaume-Uni
Etrali et ses filiales	100,00	France
GlobeCast Holding et ses filiales	100,00	France
Secteur Opérateurs Internationaux & Services Partagés	**% Intérêt**	**Pays**
France Télécom S.A. - Business Unit OI & SP	100,00	France
FT IMMO H et ses filiales	100,00	France
FT Marine et ses filiales	100,00	France
Studio 37 et ses filiales	100,00	France
Orange Cinéma Séries-OCS	66,66	France
Orange Brand Services	100,00	Royaume-Uni
Fonds commun de titrisation	100,00	France

(1) France Télécom S.A. détient et contrôle 50,67 % de TP S.A. qui elle-même détient et contrôle 100 % de PTK Centertel.
(2) France Télécom S.A. détient et contrôle 100 % d'Atlas Services Belgique, qui détient 100 % et contrôle 71,25 % de MT Telecom, qui elle-même détient et contrôle 93,92 % d'ECMS.
(3) France Télécom S.A. contrôle et consolide Sonatel et ses filiales sur la base du pacte d'actionnaires tel que complété par la Charte du Comité stratégique du 13 juillet 2005. France Télécom S.A. détient et contrôle 100 % de FCR qui détient et contrôle 42,33 % de Sonatel.
(4) France Télécom S.A. détient et contrôle 90 % de FCR Côte d'Ivoire qui elle-même détient et contrôle 51 % de Côte d'Ivoire Telecom.
(5) France Télécom S.A. détient et contrôle 100 % d'Orange East Africa qui détient et contrôle 70 % de Telkom Kenya.

NOTE 18 Principes comptables

18.1 Principes de préparation des états financiers consolidés

Présentation

Compte de résultat

Les charges du compte de résultat sont présentées par nature.

Le résultat d'exploitation correspond au résultat net avant prise en compte :

- des produits financiers ;
- des charges financières ;
- des impôts sur le résultat courants et différés ;
- du résultat des activités cédées ou en cours de cession qui représentent une ligne d'activité ou une région géographique majeure.

Etat du résultat global

Cet état fait le lien entre le résultat net de l'ensemble consolidé et le résultat global consolidé de la période. Il présente, en distinguant les éléments non recyclables des éléments recyclables en résultat, les autres produits et charges avant effet d'impôt lié ("les autres éléments du résultat global") qui ne sont pas comptabilisés dans le résultat net de l'ensemble consolidé :

- éléments non recyclables en résultat :
  - réévaluation des gains et pertes actuariels sur les avantages postérieurs à l'emploi,
  - autres éléments du résultat global des entités mises en équivalence (nets d'impôt) ;
- éléments recyclables en résultat :
  - réévaluation des actifs disponibles à la vente,
  - réévaluation des instruments de couverture de flux de trésorerie,
  - réévaluation des instruments de couverture d'investissement net,
  - écarts de conversion liés à la conversion dans la monnaie de présentation des états financiers des entités étrangères,
  - montant total d'impôt relatif aux éléments cités ci-dessus,
  - autres éléments du résultat global des entités mises en équivalence (nets d'impôt).

Etat de la situation financière

L'état de la situation financière est présenté en séparant les éléments courants des éléments non courants : les actifs et les passifs dont l'échéance est inférieure à 12 mois sont classés en éléments courants, et au-delà en éléments non courants.

Les actifs et les passifs détenus en vue de leur vente sont présentés sur des lignes distinctes de l'état de la situation financière.

Tableau des flux de trésorerie

Le tableau des flux de trésorerie est établi selon la méthode indirecte à partir du résultat net de l'ensemble consolidé et est ventilé selon trois catégories :

- les flux de trésorerie liés à l'activité (y compris intérêts financiers et impôts) ;
- les flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement (notamment acquisition et cession de participations, et d'immobilisations hors location-financement) ;
- les flux de trésorerie liés aux opérations de financement (notamment émission et remboursement d'emprunts, rachat d'actions propres, dividendes versés).

L'acquisition d'un actif dans le cadre d'une location-financement est sans effet sur les flux de trésorerie à la mise en place de la transaction, celle-ci étant non monétaire. En revanche, les loyers payés sur la période du financement sont ventilés entre la part intérêts (flux de trésorerie liés à l'activité) et la part remboursement du capital (flux de trésorerie liés au financement).

Information sectorielle

Les secteurs opérationnels sont des composantes du Groupe qui réalisent des activités et dont les résultats opérationnels extraits du reporting interne sont revus par le Président-Directeur Général (principal décideur opérationnel) afin de prendre ses décisions sur l'allocation des ressources et mesurer la performance des secteurs.

Les secteurs opérationnels présentés sont :

- les secteurs France, Pologne, Espagne, Entreprises, auxquels s'ajoute la co-entreprise avec Deutsche Telekom au Royaume-Uni ;
- Reste du Monde qui rassemble les secteurs opérationnels constitués par les activités d'opérateur de télécommunications dans les autres pays d'Europe, Afrique et Moyen-Orient ;
- Opérateurs Internationaux et Services Partagés (OI & SP) qui comprend certaines ressources, principalement en matière de réseaux, de systèmes d'information, de recherche et développement, et d'autres expertises communes ainsi que la marque Orange.

L'utilisation des ressources partagées, fournies principalement par OI & SP et par Orange France à Entreprises, est prise en compte dans les résultats sectoriels sur la base, soit des relations contractuelles existant entre entités juridiques, soit de références externes, soit d'une réallocation des coûts. La fourniture des ressources partagées est présentée en autres produits du secteur prestataire et l'utilisation de ces ressources est présentée parmi les charges incluses dans l'EBITDA du secteur utilisateur. Le coût des ressources partagées peut être affecté par les évolutions des relations contractuelles ou de l'organisation et se répercuter sur les résultats sectoriels présentés sur les différents exercices.

Les actifs et passifs non alloués comprennent essentiellement l'endettement financier externe, les disponibilités et quasi-disponibilités externes, les actifs et passifs d'impôt courant et différé ainsi que les capitaux propres. Les actifs et passifs d'exploitation intersecteurs sont présentés dans chaque secteur. Les éléments d'endettement financier interne ainsi que les placements financiers internes ne sont pas présentés dans les secteurs.

L'EBITDA (résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, réévaluation liée aux prises de contrôle, reprise des réserves de conversion des entités liquidées, perte de valeur des écarts d'acquisition et des immobilisations et résultat des entités mises en équivalence) fait partie des indicateurs de profitabilité opérationnelle utilisés par le Groupe pour i) piloter et évaluer le résultat de ses secteurs opérationnels, ii) mettre en œuvre sa stratégie d'investissements et d'allocation des ressources et iii) mesurer la performance des directeurs exécutifs du Groupe. Les dirigeants du Groupe considèrent que la présentation de l'EBITDA aux investisseurs est pertinente puisqu'elle fournit une analyse des résultats opérationnels et de la rentabilité sectorielle, à l'identique de celle utilisée par les dirigeants. Dans ce contexte et conformément aux dispositions d'IFRS 8, l'EBITDA est présenté dans l'analyse par secteur opérationnel, en complément du résultat d'exploitation.

L'EBITDA ne constitue pas un agrégat financier défini par les normes IFRS comme élément de mesure de la performance financière et peut ne pas être comparable aux indicateurs ainsi dénommés par d'autres entreprises. L'EBITDA est un complément d'information et ne doit pas être considéré comme se substituant au résultat d'exploitation ou aux flux de trésorerie générés par l'activité.

Monnaies étrangères

Détermination de la monnaie fonctionnelle et opérations en devises

La monnaie fonctionnelle des activités opérationnelles des pays hors zone euro est en général la devise locale, à moins que l'essentiel des flux financiers soit réalisé en référence à une autre devise (comme par exemple pour les entités Orange en Roumanie et en République Démocratique du Congo).

Les opérations libellées en monnaies étrangères sont converties par la filiale dans sa monnaie fonctionnelle au cours du jour de la transaction. Les éléments monétaires de l'état de la situation financière sont réévalués au cours de clôture de chaque arrêté comptable. Les écarts de change correspondants sont enregistrés au compte de résultat :

- en résultat d'exploitation pour les transactions commerciales ;
- en résultat financier pour les transactions financières.

Pour les transactions comptablement qualifiées de couverture de juste valeur et pour les transactions de couverture économique, l'effet change de la variation de juste valeur des dérivés est comptabilisé en résultat d'exploitation lorsque l'élément sous-jacent couvert est une transaction commerciale et en résultat financier lorsque l'élément sous-jacent couvert est une créance ou une dette financière.

Dans le cas d'une couverture de flux de trésorerie d'une transaction future hautement probable, l'élément couvert n'étant pas enregistré dans l'état de la situation financière, la partie efficace de la variation de la juste valeur de l'instrument de couverture est enregistrée en contrepartie des autres éléments du résultat global :

- pour les actifs et passifs financiers : elle est reprise en résultat selon les modalités précédentes lorsque l'élément couvert affecte le résultat ;
- pour les actifs et passifs non financiers : elle est reclassée dans le coût initial de l'élément couvert.

Le risque de change pesant sur les flux nets de trésorerie générés par l'activité, diminués des acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles et des produits de cession d'actifs corporels et incorporels de certaines entités, peut faire l'objet d'une couverture économique par le Groupe. L'effet de cette couverture est enregistré en résultat d'exploitation.

Conversion des états financiers des entités étrangères

Les états financiers des entités étrangères dont la monnaie fonctionnelle est différente de l'euro et n'est pas la monnaie d'une économie hyper inflationniste sont convertis en euros (monnaie de présentation des états financiers du Groupe) de la façon suivante :

- les actifs et les passifs sont convertis au taux de clôture ;
- le compte de résultat est converti au taux moyen de la période ;
- les écarts de conversion résultant de l'application de ces différents taux figurent dans les autres éléments du résultat global.

Recyclage des écarts de conversion

Les écarts de conversion sont reclassés en résultat lors de la sortie totale ou partielle (perte de contrôle, perte de contrôle conjoint, perte d'influence notable) d'une activité à l'étranger qui peut résulter de la vente, liquidation, remboursement de capital ou abandon de tout ou partie de cette activité. La réduction de la valeur comptable d'une activité à l'étranger, due à ses propres pertes ou la comptabilisation d'une dépréciation, n'entraîne aucun reclassement en résultat.

Le recyclage des écarts de conversion est présenté en résultat sur la ligne :

- résultat net des activités cédées, lors de la cession d'une ligne d'activité ou une région géographique majeure ;
- résultat de cession d'activités et d'actifs, lors de la cession des autres activités ;
- reprise des réserves de conversion des entités liquidées, lors de la liquidation ou de l'abandon d'une activité sans cession.

18.2 Variations de périmètre

Les filiales sur lesquelles le Groupe exerce, directement ou indirectement, un contrôle exclusif sont consolidées selon la méthode de l'intégration globale. Le contrôle est présumé exister lorsque le Groupe détient plus de 50 % des droits de vote d'une entité ou lorsque le Groupe a le pouvoir :

- sur plus de la moitié des droits de vote en vertu d'un accord avec d'autres investisseurs ;
- de diriger la politique financière et opérationnelle de l'entreprise en vertu d'un contrat ;
- de nommer ou de révoquer la majorité des membres du Conseil d'administration ou de l'organe de direction équivalent ; ou
- de réunir la majorité des droits de vote dans les réunions du Conseil d'administration ou de l'organe de direction équivalent.

Conformément à SIC-12, les entités ad hoc sont consolidées lorsque, en substance, la relation entre le Groupe et l'entité est telle que le Groupe est jugé contrôler cette dernière. Les Fonds Communs de Créances (FCC) constitués dans le cadre des programmes de titrisation du Groupe sont consolidés en application des dispositions d'IAS 27 et de SIC-12.

Les sociétés dans lesquelles le Groupe exerce un contrôle conjoint avec un nombre limité d'autres actionnaires et les sociétés dans lesquelles le Groupe exerce une influence notable (pourcentage de contrôle généralement compris entre 20 % et 50 %) sont comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence.

La note 17 fournit des précisions pour les situations où le pourcentage de détention ne fournit pas une présomption de fait.

Lors de la détermination du niveau de contrôle ou d'influence notable exercés sur l'entité à la date de clôture, l'existence et l'effet des droits de vote potentiels exerçables ou convertibles sont pris en considération.

Les opérations et les soldes intra-groupe significatifs sont éliminés.

Prises de contrôle (regroupements d'entreprises)

Pour les transactions postérieures au 1er janvier 2010

Les regroupements d'entreprises sont comptabilisés selon la méthode de l'acquisition :

- le coût d'une acquisition est évalué à la juste valeur de la contrepartie transférée, y compris tout ajustement de prix, à la date de prise de contrôle. Toute variation ultérieure de juste valeur d'un ajustement de prix est comptabilisée en résultat ou en autres éléments du résultat global, selon les normes applicables ;
- la différence entre la contrepartie transférée et la juste valeur des actifs identifiables acquis et des passifs repris à la date de prise de contrôle représente l'écart d'acquisition, comptabilisé à l'actif de l'état de la situation financière.

Pour chaque prise de contrôle impliquant une prise de participation inférieure à 100 %, la fraction d'intérêt non acquise (participations ne donnant pas le contrôle) est évaluée :

- soit à sa juste valeur : dans ce cas, un écart d'acquisition est comptabilisé pour la part relative aux participations ne donnant pas le contrôle ;
- soit à sa quote-part d'actif net identifiable de l'entité acquise : dans ce cas, seul un écart d'acquisition au titre de la part acquise est comptabilisé.

Les coûts directement attribuables à l'acquisition sont directement comptabilisés en charges opérationnelles de période.

Lorsque la prise de contrôle est réalisée par étapes, la quote-part d'intérêt antérieurement détenue est réévaluée à sa juste valeur à la date de prise de contrôle, en contrepartie du résultat d'exploitation. Les autres éléments du résultat global afférents sont reclassés en totalité en résultat.

Pour les transactions entre le 1er janvier 2004 et le 31 décembre 2009

Pour les prises de contrôle d'entités effectuées par le Groupe sur cette période, les principales différences de traitement comptable par rapport aux éléments présentés ci-dessus sont :

- les coûts directement attribuables à l'acquisition sont comptabilisés en contrepartie du coût d'acquisition ;
- les participations ne donnant pas le contrôle sont évaluées selon la seule méthode de la quote-part d'actif net identifiable de l'entité acquise, c'est-à-dire sans reconnaissance d'écart d'acquisition ;
- pour toute prise de contrôle par étapes, la réévaluation de la quote-part d'intérêt antérieurement détenue est comptabilisée en contrepartie des capitaux propres ;
- le cas échéant, un ajustement de prix est comptabilisé, à la date de prise de contrôle, en contrepartie du coût d'acquisition si et seulement si sa réalisation est probable et son montant peut être estimé de façon fiable. Toute variation ultérieure de valeur est comptabilisée en contrepartie de l'écart d'acquisition.

Pertes de contrôle avec maintien d'un intérêt résiduel

Pour les transactions postérieures au 1er janvier 2010

Une perte de contrôle avec maintien d'un intérêt résiduel, comme par exemple l'apport d'une activité à une co-entreprise, est analysé par le Groupe comme une opération d'échange, c'est-à-dire une cession d'un intérêt contrôlant et une acquisition d'un intérêt non contrôlant. Il en résulte donc à la date de perte de contrôle :

- la comptabilisation d'un résultat de cession d'actifs, constitué de :
  - un résultat de cession de la quote-part d'intérêt effectivement cédée, et
  - un résultat de réévaluation à la juste valeur de la quote-part d'intérêt conservée,
- le reclassement en résultat de la totalité des autres éléments du résultat global.

Pour les transactions antérieures au 1er janvier 2010

Une perte de contrôle avec maintien d'un intérêt résiduel entraîne :

- la comptabilisation d'un résultat de cession d'actifs pour la seule quote-part d'intérêt effectivement cédée ;
- le maintien à la valeur historique de la quote-part d'intérêt conservée.

Transfert interne de titres consolidés

Les normes IFRS n'apportant pas de précision sur le traitement comptable d'un transfert interne de titres consolidés entraînant une variation de pourcentage d'intérêts, le Groupe a appliqué le principe suivant :

- les titres transférés sont maintenus à leur valeur historique et le résultat de cession est éliminé en totalité chez l'entité acquérant les titres ;
- les participations ne donnant pas le contrôle sont ajustées pour refléter la variation de leur part dans les capitaux propres en contrepartie des réserves consolidées sans que le résultat ni les capitaux propres ne soient affectés.

18.3 Ventes

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires issu des activités du Groupe est reconnu et présenté de la manière suivante en application des principes établis par IAS 18 "Produits des activités ordinaires" :

Eléments séparables d'une offre packagée et offres liées

De nombreuses offres de services proposées sur les marchés principaux du Groupe comportent deux éléments : un équipement (par exemple un terminal mobile) et un service (par exemple un forfait de communications).

Pour toute vente d'offres à produits ou services multiples, le Groupe analyse l'ensemble des éléments de l'offre afin de déterminer s'ils doivent être comptabilisés séparément. Un élément livré (produit vendu ou prestation rendue) est comptabilisé séparément (i) s'il a une valeur individuelle pour le client et (ii) s'il y a une indication objective et fiable de juste valeur de l'élément à livrer. Le montant total fixe ou déterminable du contrat est alloué en fonction de la juste valeur relative de chacun des éléments. Toutefois, lorsqu'un montant alloué à un élément livré est conditionnel à la livraison d'éléments complémentaires ou répondant à des conditions de performance spécifiques, le montant alloué à l'élément livré est limité au montant non conditionnel. Tel est le cas des ventes d'offres liées comprenant un terminal vendu à prix réduit et une prestation de service de télécommunications. Il est alors considéré que le terminal a une valeur individuelle pour le client et qu'il y a une indication objective et fiable de la juste valeur de la prestation de service à rendre. Bien que le montant attribuable au terminal excède généralement le montant à recevoir du client à la livraison du terminal, le revenu reconnu au titre de la vente du terminal est généralement limité au montant contractuel non conditionné à la réalisation de la prestation de service, c'est-à-dire au montant payé par le client pour le terminal.

Pour les offres commerciales pour lesquelles des éléments séparables ne peuvent être identifiés, le chiffre d'affaires relatif à l'offre est reconnu dans sa globalité sur la durée du contrat. Ainsi, la connexion au service, qui constitue le principal cas d'application de cette méthode, ne constitue pas un élément séparable de l'offre d'abonnement et de communication elle-même. En conséquence, les revenus associés à la première connexion au service sont étalés sur la durée moyenne de la relation contractuelle attendue.

Ventes d'équipement

La vente d'équipement est comptabilisée en chiffre d'affaires lorsque l'essentiel des risques et avantages inhérents à la propriété est transféré à l'acheteur.

Lorsqu'une vente d'équipement, associée à la souscription d'un service de télécommunications, est réalisée par un distributeur tiers qui s'approvisionne auprès du Groupe et bénéficie d'une rémunération d'apport de clientèle, le chiffre d'affaires est :

- comptabilisé à la date de réalisation de la vente auprès du client final ;
- évalué en fonction de la meilleure estimation du prix de vente au client final, compte tenu des subventions accordées au distributeur au moment du placement et rétrocédées au client final sous la forme d'un tarif remisé sur l'équipement.

Prestations de services

Les produits des abonnements téléphoniques et d'accès à internet ainsi que les ventes en gros d'abonnement sont comptabilisés de manière linéaire sur la durée de prestation de l'abonnement.

Les produits issus des communications téléphoniques entrantes et sortantes ainsi que les ventes en gros de trafic sont enregistrés lorsque la prestation est rendue.

Les produits relatifs à la vente de capacités de transmissions sur des câbles sous-marins et terrestres ainsi que les ventes d'accès à la boucle locale sont enregistrés linéairement sur la durée contractuelle.

Les revenus provenant de la publicité sur internet sont étalés sur la période d'affichage.

Locations d'équipement

L'octroi d'un droit d'usage sur des équipements est analysé conformément aux dispositions d'IFRIC 4 "Déterminer si un accord contient un contrat de location" pour déterminer si IAS 17 "Contrats de location" est applicable.

Les revenus liés à la location d'équipement sont comptabilisés linéairement sur la durée du contrat, sauf lorsque ce dernier est qualifié de location financière ; dans ce cas l'équipement est alors considéré comme vendu à crédit.

Ventes de contenu

La comptabilisation des contrats de vente de contenu en brut ou net des reversements au fournisseur dépend de l'analyse des faits et circonstances liés à chaque transaction. Ainsi, les revenus sont comptabilisés en net lorsque :

- les prestataires de services ont la responsabilité du service vis-à-vis du client et déterminent la tarification au client ;
- les fournisseurs de contenu sont responsables de la fourniture du contenu vis-à-vis du client final et fixent les prix de détail.

Ces principes sont appliqués notamment pour les revenus des numéros à revenus et à coûts partagés (Audiotel, numéros colorés, numéros à tarification spéciale, etc.) ainsi que les revenus issus de la vente ou de la mise à disposition de contenus (audio, vidéo, jeux, etc.) au travers des différents moyens de communication du Groupe (mobile, PC, TV, téléphone fixe, etc.).

Contrats sur mesure

Le Groupe propose à ses clients, notamment Entreprises, des solutions sur mesure. Ces contrats sur mesure sont analysés comme des transactions à éléments multiples (incluant la gestion du réseau de télécommunication, l'accès, la voix et les données, la migration) et comportent des clauses contractuelles relatives à des remises commerciales conditionnelles. Ces dernières sont comptabilisées en moins du chiffre d'affaires selon les modalités propres à chaque contrat.

Les coûts de migration engagés par le Groupe dans le cadre de ces contrats sont comptabilisés en résultat à la date où ils sont encourus sauf lorsque les contrats prévoient une indemnisation en cas de rupture anticipée.

Offres promotionnelles contractuelles

Le chiffre d'affaires est présenté net des remises accordées. Dans le cadre d'offres commerciales relatives à certains contrats comprenant des engagements de durée des clients, le Groupe octroie par contrat la gratuité des prestations pendant une partie de la période contractuelle. Dans ces circonstances, lorsque ces gratuités sont conditionnées à un engagement de durée, le revenu total du contrat peut être étalé sur la totalité de la durée de l'engagement contractuel.

Programmes de fidélisation

Les points attribués aux clients sont considérés comme un élément séparable restant à livrer dans la transaction ayant généré l'acquisition de ces points. Une partie du revenu des prestations facturées est allouée à ces points sur la base de leur juste valeur, compte tenu d'un taux estimé d'utilisation, et différée jusqu'à la date de transformation effective des points en avantages. La juste valeur est définie comme le surcroît de valeur de la prime octroyée au client fidèle sur la prime qui serait octroyée à tout nouveau client. Ce principe est appliqué pour les deux types de programmes existant au sein du Groupe, ceux sous condition de souscription d'un nouvel engagement contractuel et ceux sans condition d'engagement.

Pénalités

Le Groupe inclut dans tous ses contrats commerciaux, des engagements de niveaux de services (délais de livraison, temps de rétablissement). Ces niveaux de services couvrent les engagements donnés par le Groupe au titre des processus de commande, de livraison et de service après-vente. Le non-respect de l'un de ces engagements conduit le Groupe à verser une compensation au client final qui prend généralement la forme d'une réduction tarifaire enregistrée en diminution du chiffre d'affaires. Ces pénalités sont comptabilisées dès lors qu'il est probable qu'elles seront versées en cas de non-satisfaction des conditions contractuelles.

Créances clients

Les créances clients, essentiellement à court terme et sans taux d'intérêt déclaré, sont inscrites dans l'état de la situation financière pour la valeur nominale de la créance à l'origine.

La dépréciation des créances clients est fondée sur deux méthodes :

- une méthode collective à fondement statistique : elle est fonction de l'historique des pertes et conduit à appliquer un taux de dépréciation par tranche échue de la balance âgée. L'analyse est réalisée sur un ensemble homogène de créances, présentant des caractéristiques de crédit similaires du fait de leur appartenance à une catégorie de client (grand public, professionnel) ;
- une méthode individuelle : l'appréciation de la probabilité et du montant de perte est effectuée sur la base de facteurs qualitatifs pertinents (antériorité du retard de règlement, autres encours avec la contrepartie, notation par un organisme externe, situation géographique). Cette méthode est principalement utilisée pour les clients opérateurs (nationaux et internationaux), administrations et collectivités publiques ainsi que pour les grands comptes des Services de Communications Entreprises.

Les pertes de valeur comptabilisées pour un groupe de créances constituent l'étape intermédiaire précédant l'identification des pertes de valeur sur les créances individuelles. Dès que ces informations sont disponibles (client en redressement ou liquidation judiciaire), ces créances sont alors retirées de la base de dépréciation statistique et dépréciées distinctement.

18.4 Achats et autres charges

Les engagements fermes d'achat sont présentés dans les engagements contractuels non comptabilisés.

Achats externes, autres charges opérationnelles

Coût d'acquisition et de rétention des abonnés

Les coûts d'acquisition et de renouvellement des contrats clients autres que ceux encourus dans le cadre des programmes de fidélisation sont enregistrés dans le résultat de l'exercice au cours duquel ils sont encourus, c'est-à-dire lors de l'acquisition ou du renouvellement. Dans certains cas, les clauses contractuelles avec les distributeurs prévoient un intéressement assis sur le chiffre d'affaires généré et encaissé : cet intéressement est constaté en charges lors de la comptabilisation de ce chiffre d'affaires.

Frais de publicité et assimilés

Les frais de publicité, promotion, parrainage, communication et de développement des marques sont intégralement comptabilisés dans les charges de l'exercice au cours duquel ils sont encourus.

Stocks d'équipements et droits de diffusion

Les matériels de maintenance des réseaux et les équipements destinés aux clients sont valorisés au plus bas de leur coût d'entrée ou de leur valeur nette probable de réalisation. Pour les équipements destinés aux clients, celle-ci prend en compte les produits futurs attendus des nouveaux abonnements liés à la vente des équipements. Le coût d'entrée correspond au coût d'acquisition ou au coût de production, qui est déterminé selon la méthode du coût moyen pondéré.

Les droits de diffusion de films et d'événements sportifs sont comptabilisés dans l'état de la situation financière lorsqu'ils sont disponibles pour leur diffusion et comptabilisés en charges lors de la diffusion.

Dettes fournisseurs

Les dettes fournisseurs courantes sans taux d'intérêt sont évaluées à la valeur nominale de la dette.

Litiges

Dans le cours normal de ses activités, le Groupe est impliqué dans un certain nombre de procédures judiciaires, arbitrales et administratives.

Les charges pouvant résulter de ces procédures sont provisionnées à la clôture de l'exercice s'il existe une obligation du Groupe à l'égard d'un tiers résultant d'un événement passé dont il est probable que le règlement se traduira pour l'entreprise par une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques et que son montant peut être soit quantifié, soit estimé dans une fourchette raisonnable. Le montant des provisions retenu est fondé sur l'appréciation du niveau de risque au cas par cas, et la survenance d'événements en cours de procédure peut entraîner à tout moment une réappréciation de ce risque.

Restructuration

Dans le cas des restructurations, une obligation est constituée dès lors que la restructuration a fait l'objet d'une annonce et d'un plan détaillé ou d'un début d'exécution, avant la date de clôture.

Passifs éventuels

Les passifs éventuels font l'objet d'une information en annexe. Ils correspondent à :

- des obligations potentielles résultant d'événements passés dont l'existence ne sera confirmée que par la survenance d'événements futurs incertains qui ne sont pas totalement sous le contrôle de l'entreprise ; ou
- des obligations actuelles résultant d'événements passés, mais qui ne sont pas comptabilisées car il n'est pas probable qu'une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques sera nécessaire pour éteindre l'obligation ou car le montant de l'obligation ne peut être évalué avec une fiabilité suffisante.

18.5 Avantages du personnel

Avantages postérieurs à l'emploi et autres avantages à long terme

Les avantages postérieurs à l'emploi sont offerts à travers :

- principalement des régimes à cotisations définies : les cotisations, versées à des organismes extérieurs qui en assurent la gestion administrative et financière, sont comptabilisées en charges de l'exercice au cours duquel les services sont rendus ;
- des régimes à prestations définies : le montant des engagements futurs représentatifs de ces régimes est évalué sur la base d'hypothèses actuarielles selon la méthode des unités de crédits projetées :
  - leur calcul intègre des hypothèses démographiques (rotation du personnel, mortalité…) et financières (augmentation future de salaire, taux d'inflation…) définies aux bornes de chacune des entités concernées,
  - le taux d'actualisation, défini par pays ou zone géographique, est déterminé par référence au rendement des obligations privées à long terme de première catégorie (ou des obligations d'Etat s'il n'existe pas de marché actif). Il est arrêté sur la base d'indices externes communément retenus comme référence, tel que l'indice Bloomberg AA pour la zone euro,
  - les écarts actuariels relatifs aux avantages postérieurs à l'emploi, sont comptabilisés pour leur totalité en autres éléments du résultat global,
  - les régimes à prestations définies du Groupe ne sont en général pas financés.

Dans les rares cas où ils le sont, les actifs de couverture sont constitués par des cotisations employeurs et employés qui sont gérées par des entités légales séparées dont les investissements sont soumis aux fluctuations des marchés financiers. Ces entités sont généralement administrées par des Conseils paritaires comportant des représentants du Groupe et des bénéficiaires. Chaque Conseil adopte une stratégie d'investissement qui vise, sur la base d'études spécifiques menées par des experts externes, la recherche de la meilleure adéquation entre les passifs à financer et les actifs investis. La mise en œuvre des stratégies d'investissement est généralement réalisée par des gestionnaires de fonds sélectionnés par les Conseils et dépend des opportunités de marché. Les actifs étant le plus souvent investis en valeurs mobilières cotées (principalement actions et obligations) et le recours aux autres classes d'actifs étant limité, ils sont évalués à leur juste valeur, déterminée par référence au cours de bourse.

D'autres avantages du personnel à long terme peuvent être octroyés tels que les médailles du travail, les absences rémunérées de longue durée et les accords Temps Partiel Senior (TPS). Les avantages afférents sont évalués sur la base d'hypothèses actuarielles comprenant des hypothèses démographiques, financières et d'actualisation de nature similaire à celle des avantages postérieurs à l'emploi. Les écarts actuariels relatifs à ces autres avantages à long terme sont comptabilisés dans le résultat de l'exercice au cours duquel ils sont constatés.

Indemnités de rupture de contrat de travail

Les indemnités de rupture de contrat de travail font l'objet d'une provision à hauteur de l'engagement en résultant. Pour tous ces engagements induisant le versement d'indemnités de rupture de contrat de travail, l'incidence des variations d'hypothèses est comptabilisée en résultat de l'exercice au cours duquel les modifications interviennent.

Rémunérations en actions

Offre réservée au personnel en cas de cession de titres du Groupe par l'Etat

L'article 11 de la loi de privatisation de 1986 prévoit qu'en cas de cession d'une participation de l'Etat suivant les procédures de marché financier, des titres doivent être proposés aux salariés et anciens salariés du Groupe.

L'avantage accordé aux salariés est évalué à la juste valeur des actions octroyées à la date d'octroi. La charge est enregistrée immédiatement en l'absence de période d'acquisition des droits avec une contrepartie directe en capitaux propres.

Le cas échéant, une décote d'incessibilité est estimée en valorisant le coût d'une stratégie de couverture associant la vente à terme des actions incessibles et l'achat au comptant, financé par emprunt, d'un nombre équivalent d'actions cessibles, en utilisant un modèle de valorisation sur la base de paramètres de marché.

Autres paiements fondés sur des actions

La juste valeur des options d'achat, des options de souscription d'actions et des droits d'attribution gratuite d'actions est fonction du prix d'exercice et de la durée de vie de l'option, du prix de l'action sous-jacente à la date d'octroi, de la volatilité attendue du prix de l'action, des dividendes attendus et du taux d'intérêt sans risque pour la durée de vie de l'option. Les conditions d'acquisition des droits autres que les conditions de marché ne sont pas prises en considération dans l'estimation de la juste valeur, mais dans les hypothèses d'attribution (taux de rotation du personnel, probabilité d'atteinte des critères de performance).

Cette valeur est enregistrée en charge de personnel linéairement sur la période d'acquisition des droits, en contrepartie :

- d'une dette vis-à-vis du personnel pour les plans réglés en numéraire, réévaluée à chaque clôture en contrepartie du résultat ; et
- des capitaux propres pour les plans réglés en instruments de capitaux propres.

18.6 Pertes de valeur et écarts d'acquisition

Les écarts d'acquisition inscrits à l'actif de l'état de la situation financière comprennent :

- pour les prises de contrôle antérieures au 1er janvier 2010 :
  - les écarts d'acquisition relatifs à l'excédent du coût de la prise de contrôle sur la part d'intérêt de l'acquéreur dans la juste valeur de l'actif net à la date de prise de contrôle, ainsi que
  - les écarts d'acquisition relatifs à toute acquisition complémentaire, sans réévaluation à la juste valeur de l'actif net acquis ;
- pour les prises de contrôle postérieures au 1er janvier 2010, les écarts d'acquisition calculés :
  - soit sur la base du pourcentage d'intérêt acquis (sans modification ultérieure en cas de rachat complémentaire de participations ne donnant pas le contrôle) ;
  - soit sur la base de 100 %, avec constatation d'un écart d'acquisition pour la part relative aux participations ne donnant pas le contrôle (tel a été le cas pour la prise de contrôle d'ECMS en 2010).

Les écarts d'acquisition ne sont pas amortis. Ils font l'objet d'un test de perte de valeur dès l'apparition d'indices de perte de valeur et au minimum une fois par an. Ainsi, l'évolution du contexte économique et financier général, les différentes capacités de résistance des acteurs de marché des télécommunications face à la dégradation des environnements économiques locaux, l'évolution des capitalisations boursières des opérateurs de télécommunications, et les niveaux de performance économique au regard des attentes du marché constituent des indicateurs de dépréciation externes qui, conjointement avec les performances internes, sont analysés par le Groupe pour déterminer s'il convient de réaliser des tests de perte de valeur avec une périodicité infra-annuelle.

IAS 36 "Dépréciation d'actifs" prescrit que ces tests soient réalisés au niveau de chaque unité génératrice de trésorerie (UGT) ou groupes d'UGT susceptibles de bénéficier des synergies du regroupement d'entreprises. Ceci correspond le plus souvent au secteur opérationnel. Cette affectation est revue lorsque le Groupe modifie son appréciation des niveaux de retour sur investissement auxquels sont testés les écarts d'acquisition.

La nécessité de constater une perte de valeur est appréciée par comparaison entre la valeur comptable des actifs et passifs des UGT ou regroupement d'UGT et leur valeur recouvrable. La valeur recouvrable est la valeur la plus élevée entre la juste valeur nette des coûts de sortie et la valeur d'utilité. La valeur d'utilité retenue par le Groupe est – sauf cas particulier – supérieure à la juste valeur nette des coûts de sortie.

La juste valeur nette des coûts de sortie est déterminée comme la meilleure estimation de la valeur de vente nette des coûts de sortie lors d'une transaction réalisée dans des conditions de concurrence normale entre des parties bien informées et consentantes. Cette estimation est déterminée, en date du 30 novembre, sur la base des informations de marché disponibles, notamment à partir de : (i) la valeur actualisée des flux de trésorerie sur des périodes allant de 3 à 5 ans plus une valeur terminale, (ii) des multiples de revenus et d'EBITDA de sociétés comparables avec application d'une prime de contrôle, et (iii) des multiples de revenus et d'EBITDA de transactions comparables.

La valeur d'utilité retenue par le Groupe correspond aux flux de trésorerie actualisés des UGT. Ils sont déterminés dans le cadre des hypothèses économiques, réglementaires, de renouvellement des licences et des conditions d'exploitation prévisionnelles retenues par la Direction du Groupe de la façon suivante :

- les flux de trésorerie sont ceux des plans établis sur des périodes allant de 3 à 5 ans ;
- au-delà de cet horizon, les flux peuvent être extrapolés par application d'un taux de croissance décroissant ou stable pendant une période de 2 ans (pour certaines UGT) puis d'un taux de croissance perpétuelle reflétant le taux attendu de croissance long terme du marché ;
- l'actualisation des flux est effectuée en utilisant des taux appropriés à la nature des activités et des pays.

Les valeurs nettes comptables des UGT comprennent les écarts d'acquisition, les immobilisations incorporelles à durée de vie indéterminée issues de regroupements d'entreprises (à l'exception de la marque Orange, faisant l'objet d'un test spécifique) et les actifs à durée de vie finie (actifs corporels, actifs incorporels et besoin en fonds de roulement net y compris les positions intragroupe).

Pour une UGT partiellement détenue par le Groupe, la perte de valeur comptabilisée si elle comprend une part liée aux participations ne donnant pas le contrôle est répartie entre les actionnaires de FT et les participations ne donnant pas le contrôle sur la base d'affectation du bénéfice ou de la perte (i.e. le pourcentage d'intérêt).

La dépréciation des écarts d'acquisition est enregistrée en résultat d'exploitation de façon définitive.

18.7 Immobilisations

Les engagements fermes d'achat d'immobilisations sont présentés dans les engagements contractuels non comptabilisés, minorés des acomptes versés qui sont enregistrés en acomptes sur immobilisations.

Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent principalement les marques, les bases d'abonnés, les licences, les contenus, les droits d'utilisation des câbles de transmission, les brevets ainsi que les frais de recherche et développement et les logiciels.

Les immobilisations incorporelles sont comptabilisées à leur coût d'acquisition ou de production.

Lorsque ces actifs sont acquis au travers d'un regroupement d'entreprises, leur coût est le plus souvent déterminé lors de l'affectation du coût d'acquisition de l'entreprise acquise par référence à leur valeur de marché ou à défaut en utilisant les méthodes généralement admises en la matière, telles que celles fondées sur les revenus ou les coûts.

Les marques et les bases d'abonnés développées en interne ne sont pas comptabilisées dans l'état de la situation financière.

Les catalogues de films et mandats de distribution sont comptabilisés lors de l'acceptation technique du contenu et de l'ouverture des droits. Les parts de coproduction de films sont comptabilisées en fonction du degré d'avancement de la réalisation du film.

Les *Indefeasible Rights of Use (IRU)* acquis par le Groupe correspondent à des droits d'usage de câble ou de capacité de transmission (principalement sur des câbles sous-marins) octroyés pour une durée déterminée. Ils sont immobilisés si le Groupe bénéficie d'un droit d'usage spécifique d'une partie déterminée de l'actif sous-jacent sous forme de fibres ou de longueurs d'onde dédiées et que la durée du droit octroyé couvre la majeure partie de la durée de vie économique de l'actif sous-jacent.

Les projets de recherche et développement menés par le Groupe concernent principalement : l'évolution de l'architecture ou des fonctionnalités du réseau et le développement de plateformes de services visant à offrir de nouveaux services aux clients du Groupe. Ces projets conduisent pour l'essentiel au développement de logiciels ne faisant pas partie intégrante, au sens d'IAS 38, des actifs corporels de réseau. Ils sont enregistrés en charges de l'exercice au cours duquel ils sont encourus sauf pour les frais de développement qui sont immobilisés en "Autres actifs incorporels" dès que sont démontrées :

- l'intention et la capacité financière et technique de mener le projet de développement à son terme ;
- la probabilité que les avantages économiques futurs attribuables aux dépenses de développement iront à l'entreprise ; et
- l'évaluation fiable du coût de cet actif.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles comprennent principalement des équipements de réseau.

La valeur brute des immobilisations corporelles correspond à leur coût d'acquisition ou de production. Ce coût comprend les frais directement attribuables au transfert de l'actif jusqu'à son lieu d'exploitation et à sa mise en état pour permettre son exploitation. Le coût d'une immobilisation corporelle comprend l'estimation des coûts relatifs au démantèlement et à l'enlèvement de l'immobilisation et à la remise en état du site sur lequel elle est située, à raison de l'obligation que le Groupe encourt.

Le coût des réseaux comprend les frais d'études et de construction, ainsi que les frais engagés pour l'amélioration de la capacité des équipements et installations. Les frais de réparation et de maintenance sont enregistrés en charges dès qu'ils sont encourus, sauf dans le cas où ils contribuent à augmenter la productivité ou la durée de vie de l'immobilisation.

Lorsque ces actifs sont acquis au travers d'un regroupement d'entreprises, leur valeur est déterminée lors de l'affectation du coût d'acquisition de l'entreprise acquise par référence à leur valeur de marché, ou à défaut, en utilisant les méthodes généralement admises en la matière.

Le coût total d'un actif est réparti entre ses différents éléments constitutifs, chaque élément est comptabilisé séparément. Tel est le cas lorsque les différentes composantes d'un actif ont des durées d'utilité différentes ou qu'elles procurent des avantages à l'entreprise selon un rythme différent nécessitant l'utilisation de taux et de mode d'amortissement différents.

Les contrats relatifs à des capacités satellitaires ont été examinés au regard des critères d'IFRIC 4. En l'absence d'identification d'actif spécifique, ces contrats sont qualifiés de prestations de services dont le coût est comptabilisé en charge au fur et à mesure que la prestation est reçue.

Contrats de location-financement

Les contrats de location transférant au Groupe les risques et avantages liés à la propriété (contrats de location financement) sont comptabilisés dans les immobilisations avec inscription en contrepartie d'une dette financière. Les situations suivantes constituent notamment des indications de conditions transférant au Groupe les risques et avantages liés à la propriété :

- le contrat prévoit le transfert obligatoire de la propriété à la fin de la période de location ;
- le contrat contient une option d'achat et les conditions de l'option sont telles que le transfert de propriété paraît hautement probable à la date de conclusion du bail ;
- la durée du contrat couvre la majeure partie de la vie économique estimée du bien loué ;
- la valeur actualisée de la somme des redevances minimales prévues au contrat est proche de la juste valeur du bien.

L'essentiel des contrats de cette nature est relatif à des immeubles d'exploitation du réseau.

Parallèlement, les biens dont les risques et avantages liés à la propriété sont transférés par le Groupe à des tiers par un contrat de location sont considérés comme ayant fait l'objet d'une cession.

Subventions d'investissement

Le Groupe est susceptible de recevoir des subventions d'investissement non remboursables sous la forme de financements de travaux directs ou indirects par des tiers, principalement des collectivités territoriales. Les subventions sont comptabilisées en réduction du coût des immobilisations financées et, en conséquence, elles sont constatées en résultat en fonction du rythme de consommation des avantages économiques attendus des biens correspondants.

Coûts d'emprunt

Les coûts d'emprunt directement attribuables à l'acquisition, la construction ou la production d'un actif doivent être incorporés au coût des actifs qui exigent une longue période de préparation avant de pouvoir être utilisés ou vendus. Le mode de déploiement par étapes des actifs et notamment des réseaux - dans l'appréciation du Groupe - ne conduit généralement pas à une longue période de préparation.

Le Groupe ne capitalise donc pas en général les intérêts financiers encourus pendant la période de construction et d'acquisition des actifs corporels et incorporels.

Amortissements

L'amortissement est calculé en fonction des rythmes de consommation des avantages économiques attendus par élément d'actif sur la base du coût d'acquisition, en général sans déduction d'une valeur résiduelle. A ce titre, le mode linéaire est en général retenu. Les durées d'amortissement sont revues annuellement et sont modifiées si elles diffèrent des estimations précédentes ; ces changements d'estimation sont comptabilisés de façon prospective.

Principaux actifs	Période d'amortissement (en moyenne)
Marques	Jusqu'à 10 ans, sauf durée de vie indéterminée (1)
Bases d'abonnés	Durée attendue de la relation commerciale : 3 à 7 ans
Licences de réseau mobile (2)	Durée d'octroi, à compter de la date à laquelle le réseau est techniquement prêt pour une commercialisation effective du service
Contenus	Méthode des recettes estimées (i.e. à hauteur du ratio recettes perçues au cours de la période sur recettes totales estimées pour chaque production)
Droits d'utilisation des câbles	Durée la plus courte entre la durée d'utilité prévue et la durée contractuelle, en général inférieure à 20 ans
Brevets	20 ans maximum
Logiciels	5 ans maximum
Recherche et développement	3 à 5 ans
Bâtiments et aménagements	10 à 30 ans
Commutation, équipements de transmission et autre équipement de réseau	5 à 10 ans
Lignes et génie civil	15 à 30 ans
Matériel informatique	3 à 5 ans

(1) La marque Orange, à durée de vie indéterminée, n'est pas amortie et fait l'objet d'un test de dépréciation au moins annuel.
(2) La part variable des licences est comptabilisée en charges de la période au cours de laquelle elle est encourue.

Dépréciation des éléments de l'actif immobilisé autres que les écarts d'acquisition

Compte tenu de la nature de ses actifs et de ses activités, la plupart des actifs individuels du Groupe ne génèrent pas d'entrée de trésorerie indépendante de celle des unités génératrices de trésorerie. La valeur recouvrable est alors généralement déterminée au niveau de l'UGT (ou regroupement d'UGT) à laquelle ces actifs sont attachés.

Démantèlement et remise en état de sites

Le Groupe a l'obligation de démanteler les équipements installés et de remettre en état les sites qu'il occupe.

La valorisation de la provision est fonction d'un coût de démantèlement (unitaire pour les poteaux, terminaux et publiphones, par site pour les antennes mobiles) supporté par le Groupe pour répondre à ses obligations environnementales, des prévisions annuelles de dépose des actifs et départs des sites. La provision est estimée sur la base des coûts connus pour l'année en cours, extrapolés pour les années à venir sur la base de la meilleure estimation qui permettra d'éteindre l'obligation. Elle est actualisée à un taux sans risque. Cette estimation est révisée chaque année et si nécessaire la provision est ajustée avec pour contrepartie l'actif de démantèlement reconnu.

18.8 Impôts et taxes d'exploitation

La Contribution Economique et Territoriale (CET) payée en France est présenté dans cette rubrique.

Le CIR représente selon les critères d'IAS 20 une aide publique destinée à soutenir les efforts en matière de recherche et développement et est présenté au sein de la rubrique "Autres produits opérationnels".

La TVA n'affecte pas le compte de résultat, mais le bilan.

18.9 Titres mis en équivalence

La valeur comptable des titres d'une entité mise en équivalence correspond au coût d'acquisition de la participation augmenté de la quote-part de résultat net de la période. En cas de pertes et une fois la valeur de l'investissement ramenée à zéro, le Groupe cesse de comptabiliser les quotes-parts de pertes supplémentaires dès lors qu'il n'est pas engagé au-delà de son investissement.

Un test de dépréciation est effectué au moins annuellement et dès lors qu'il existe des indications objectives de perte de valeur, comme par exemple une diminution du cours boursier si l'entité est cotée, des difficultés financières importantes de l'entité, des données observables indiquant une diminution évaluable des flux de trésorerie futurs estimés, des informations portant sur des changements importants ayant un effet négatif sur l'entité. En cas de comptabilisation d'une dépréciation, celle-ci est comptabilisée en résultat des entités mises en équivalence.

Une dépréciation est comptabilisée si la valeur recouvrable devient inférieure à la valeur comptable, la valeur recouvrable étant la plus élevée entre la valeur d'utilité et la juste valeur nette des coûts de transaction (voir note 18.6). La dépréciation peut être reprise si la valeur recouvrable excède à nouveau la valeur comptable.

18.10 Actifs, passifs et résultat financiers

Les actifs et passifs financiers sont comptabilisés initialement à leur juste valeur. Selon la catégorie à laquelle ils appartiennent, au sens d'IAS 39, ils sont évalués ultérieurement soit à leur juste valeur soit au coût amorti selon la méthode du Taux d'Intérêt Effectif (TIE).

Le TIE est le taux qui actualise les flux attendus de trésorerie futurs jusqu'à l'échéance contractuelle ou jusqu'à l'échéance la plus probable, de manière à obtenir la valeur nette comptable de l'actif ou du passif financier. Ce calcul inclut l'intégralité des commissions et des primes payées ou reçues par les parties au contrat.

Comptabilisation et évaluation des actifs financiers

Le Groupe ne détient pas d'actifs financiers qualifiés d'actifs détenus jusqu'à leur échéance.

Actifs disponibles à la vente

Les actifs disponibles à la vente du Groupe comprennent principalement les titres de participation non inclus dans le périmètre de consolidation, des valeurs mobilières ne répondant pas à la définition des autres catégories d'actifs financiers. Ils sont évalués à leur juste valeur, lors de leur première comptabilisation et ultérieurement.

Les variations de valeur temporaires sont enregistrées dans les autres éléments du résultat global en "gains et pertes sur actifs disponibles à la vente".

Lorsqu'il existe une indication objective de dépréciation de ces titres ou une baisse de la juste valeur supérieure à un tiers ou sur plus de deux semestres, la perte cumulée comptabilisée en autres éléments du résultat global est reclassée de façon irréversible en résultat au sein de la rubrique "Résultat de cession d'activités et d'actifs".

Prêts et créances

Cette catégorie inclut principalement les créances commerciales, les disponibilités, certains dépôts de garantie versés, ainsi que d'autres prêts et créances. Ces instruments sont comptabilisés à l'émission à leur juste valeur puis au coût amorti calculé à l'aide du TIE. Lorsqu'il existe une indication objective de dépréciation de ces actifs, la valeur de l'actif est revue à la clôture. Une perte de valeur est enregistrée en résultat dès lors que la valeur comptable de l'actif financier est supérieure à sa valeur recouvrable estimée lors des tests de dépréciation. Pour les créances clients, la mise en œuvre de ce principe est décrite en note 18.3.

Actifs financiers à la juste valeur par résultat

Les actifs financiers à la juste valeur par compte de résultat comprennent :

- des actifs détenus à des fins de transaction, que la Société a l'intention de revendre dans un terme proche ;
- des actifs qui appartiennent à un portefeuille d'instruments financiers gérés ensemble et pour lequel il existe une pratique de cession à court terme ;
- les dérivés actifs non qualifiés comptablement de couverture ; et
- dans certains cas des actifs volontairement classés dans cette catégorie dès l'origine car :
  - cette classification permet d'éliminer ou de réduire significativement une incohérence dans l'évaluation ou la comptabilisation d'actifs ou de passifs financiers liés entre eux, qui seraient sinon évalués selon des méthodes différentes (par exemple, un actif financier mesuré à la juste valeur, lié à un passif financier mesuré au coût amorti),
  - il s'agit d'un groupe d'actifs et/ou de passifs financiers dont la gestion et la performance sont évaluées sur la base de la juste valeur, conformément à une stratégie de gestion des risques ou d'investissements dûment documentée, les informations sur ce groupe d'instruments financiers étant également fournies sur la base de la juste valeur, en interne, aux principaux dirigeants,
  - le Groupe décide de ne pas séparer du contrat hôte un dérivé incorporé séparable. L'instrument hybride doit alors être évalué dans son intégralité à la juste valeur,
  - il s'agit de titres de participation de sociétés à capital risque évalués à la juste valeur conformément à IAS 28.

Le Groupe peut ainsi désigner à la juste valeur dès l'origine des placements de trésorerie liquides et peu volatils tels que titres de créances négociables, dépôts, OPCVM monétaires.

Le Groupe classe en quasi-disponibilités dans l'état de la situation financière et du tableau des flux de trésorerie les placements qui satisfont aux critères d'IAS 7 (actifs à court terme, très liquides, facilement convertibles en un montant de trésorerie connu et soumis à un risque négligeable de changement de valeur).

Comptabilisation et évaluation des passifs financiers

Passifs financiers au coût amorti

A l'exception des passifs financiers à la juste valeur, les emprunts et autres passifs financiers sont évalués à l'émission à la juste valeur de la contrepartie reçue, puis au coût amorti, calculé à l'aide du TIE. Les frais de transaction directement attribuables à l'acquisition ou à l'émission d'un passif financier viennent en diminution de la valeur de ce passif financier. Les frais sont ensuite amortis actuariellement sur la durée de vie du passif, selon la méthode du TIE.

Au sein du Groupe, certains passifs financiers au coût amorti et notamment les emprunts font l'objet d'une comptabilité de couverture. Il s'agit principalement des dettes en devises à taux fixe couvertes contre leurs variations de valeur attribuables au risque de taux et de change (couverture de juste valeur) et des dettes en devises couvertes contre l'exposition de leurs flux de trésorerie futurs au risque de change (couverture de flux de trésorerie). Pour les dettes fournisseurs, la mise en œuvre de ce principe est décrite en note 18.4.

Instruments composés

Certains instruments financiers du Groupe contiennent à la fois une composante de dette financière et une composante de capitaux propres. Il s'agit des Titres à Durée Indéterminée Remboursables en Actions (TDIRA). La composante dette est évaluée à sa valeur de marché à la date d'émission, laquelle correspond à la valeur des flux de trésorerie contractuels futurs (incluant les coupons et le remboursement) actualisés au taux de marché en vigueur à la date d'émission pour des instruments similaires présentant les mêmes conditions (maturité et flux de trésorerie) mais sans option de conversion ou de remboursement en actions.

La composante capitaux propres est déterminée par différence entre la juste valeur de l'instrument pris dans son ensemble et la juste valeur de la dette. La composante capitaux propres ainsi déterminée à l'origine n'est pas réévaluée en cours de vie de l'instrument, sauf en cas de rachat partiel.

Passifs financiers à la juste valeur par résultat

Les principes décrits plus haut pour les actifs financiers à la juste valeur par résultat s'appliquent aux passifs financiers de même nature.

Comptabilisation et évaluation des dérivés

Les dérivés sont évalués à leur juste valeur et classés dans l'état de la situation financière en fonction de leur date de maturité que ces dérivés soient qualifiés ou non de couverture au regard de la norme IAS 39.

Les dérivés sont classés en actifs ou passifs financiers à la juste valeur par résultat ou sur une ligne séparée dans l'état de la situation financière en cas de comptabilité de couverture.

La comptabilité de couverture est applicable si :

- la relation de couverture est clairement définie et documentée à la date de sa mise en place ;
- l'efficacité de la relation de couverture est démontrée dès son origine, et tant qu'elle perdure : c'est-à-dire si au début de la couverture et pendant toute sa durée, l'entreprise s'attend à ce que les variations de juste valeur de l'élément couvert soient presque intégralement compensées par les variations de juste valeur de l'instrument de couverture, et si les résultats réels se situent dans un intervalle compris entre 80 et 125 %.

Il existe trois types de couverture comptable :

- la couverture de juste valeur est une couverture de l'exposition aux variations de la juste valeur d'un actif ou passif comptabilisé (ou d'une partie identifiée de cet actif ou de ce passif) qui sont attribuables à un risque de taux et/ou de change et qui affecteraient le résultat.

  La partie couverte de ces éléments est réévaluée à sa juste valeur dans l'état de la situation financière. La variation de cette juste valeur est enregistrée en contrepartie du compte de résultat, où elle est compensée, dans la limite de l'efficacité de la couverture, par les variations symétriques de juste valeur des instruments financiers de couverture ;

- la couverture de flux de trésorerie est une couverture de l'exposition aux variations de flux de trésorerie qui sont attribuables à un risque de taux et/ou de change associé à un actif ou passif comptabilisé ou à une transaction prévue hautement probable (par exemple une vente ou un achat attendu) et qui affecteraient le résultat.

  L'élément couvert n'étant pas enregistré dans l'état de la situation financière, la partie efficace de la variation de juste valeur de l'instrument de couverture est enregistrée en contrepartie des autres éléments du résultat global. Elle est reprise en résultat lorsque l'élément couvert affecte le résultat ou reclassée dans le coût initial de l'élément couvert lorsqu'il s'agit de la couverture du coût d'acquisition d'un actif ;

- la couverture d'investissement net est une couverture de l'exposition aux variations de valeur attribuables au risque de change d'un investissement net dans une activité à l'étranger et qui affecteraient le résultat en cas de sortie de l'investissement.

  La partie efficace de la couverture d'investissement net est enregistrée en contrepartie des autres éléments du résultat global. Elle est reprise en résultat lors de la sortie de l'investissement net.

L'arrêt de la comptabilité de couverture peut notamment résulter de la disparition de l'élément couvert, la révocation volontaire de la relation de couverture, la résiliation ou l'arrivée à l'échéance de l'instrument de couverture. Les conséquences comptables sont alors les suivantes :

- pour une couverture de juste valeur : l'ajustement de juste valeur de la dette à la date d'arrêt de la relation de couverture est amorti en fonction d'un TIE recalculé à cette date ;
- pour une couverture de flux de trésorerie : les montants enregistrés dans les autres éléments du résultat global sont repris en résultat lors de la disparition de l'élément couvert. Dans les autres cas, ils sont repris linéairement en résultat sur la durée de vie résiduelle de la relation de couverture définie à l'origine.

Dans les deux cas, les variations ultérieures de valeur de l'instrument de couverture sont comptabilisées en résultat.

18.11 Juste valeur des actifs et passifs financiers

La définition de la juste valeur retenue par le Groupe est le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché à la date d'évaluation.

Les justes valeurs des actifs et passifs financiers évalués à la juste valeur dans l'état de la situation financière ont été classées selon la hiérarchie en trois niveaux :

- niveau 1 : cours du marché (non ajustés) sur des marchés actifs, pour des actifs ou des passifs identiques, auxquels l'entité peut avoir accès à la date d'évaluation ;
- niveau 2 : données d'entrée concernant l'actif ou le passif, autres que les cours du marché inclus dans les données d'entrée de niveau 1, qui sont observables directement ou indirectement ;
- niveau 3 : données d'entrée non observables concernant l'actif ou le passif.

Actifs disponibles à la vente

La juste valeur correspond à la valeur boursière en fin de période pour les titres cotés et, pour les titres non cotés, à une technique de valorisation déterminée en fonction des critères financiers les plus appropriés à la situation particulière de chaque titre (transactions comparables, multiples de sociétés comparables, valeur actualisée des flux futurs de trésorerie).

Prêts et créances

Le Groupe considère que la valeur comptable de la trésorerie, des créances clients, ainsi que des divers dépôts de garantie, est une approximation raisonnable de la juste valeur, en raison du fort degré de liquidité de ces éléments.

Actifs à la juste valeur par résultat

Pour les placements à très court terme comme les dépôts, les certificats de dépôts, les billets de trésorerie ou les titres de créances négociables, le Groupe considère que la valeur nominale des placements, complétée des intérêts courus le cas échéant, est une approximation raisonnable de la juste valeur.

La juste valeur des OPCVM correspond à la dernière valeur liquidative.

Passifs financiers au coût amorti

La juste valeur des dettes financières est déterminée en utilisant :

- la valeur boursière pour les instruments cotés (en cas de baisse significative de la liquidité, une analyse approfondie est réalisée afin de vérifier que le prix observé est représentatif de la juste valeur ; dans le cas contraire, un ajustement du prix coté est effectué) ;
- la valeur des flux de trésorerie futurs estimés, actualisés avec les taux d'intérêt observés en fin de période par le Groupe pour les autres instruments. Les résultats donnés par le modèle interne de valorisation sont systématiquement comparés aux valeurs fournies par Bloomberg.

Pour les dettes fournisseurs et les dépôts reçus, le Groupe considère que la valeur comptable est une approximation raisonnable de la juste valeur, en raison du fort degré de liquidité de ces éléments.

La juste valeur des dettes fournisseurs à long terme correspond à la valeur des flux futurs de trésorerie, actualisés avec les taux d'intérêt observés en fin de période par le Groupe.

Passifs financiers à la juste valeur par résultat

La juste valeur des engagements fermes ou conditionnels d'achat des participations ne donnant pas le contrôle est évaluée conformément aux clauses contractuelles. Dès lors que l'engagement consenti est à prix fixe, une valeur actualisée est retenue.

Instruments dérivés

La juste valeur des instruments financiers dérivés est déterminée en utilisant la valeur des flux de trésorerie futurs estimés, actualisés avec les taux d'intérêt observés en fin de période par le Groupe. Les résultats donnés par le modèle interne de valorisation sont systématiquement comparés avec les valeurs fournies par les contreparties bancaires et par Bloomberg.

18.12 Impôt sur les sociétés

Le Groupe évalue l'impôt courant au montant qu'il s'attend à payer ou recouvrer auprès des administrations fiscales de chaque pays à raison de son interprétation de l'application de la législation fiscale.

Les impôts différés sont constatés sur toutes les différences temporelles entre les valeurs comptables des actifs et des passifs et leurs bases fiscales, ainsi que sur les déficits fiscaux reportables, selon la méthode du report variable. Les actifs d'impôts différés ne sont comptabilisés que lorsque leur recouvrement est probable.

Un passif d'impôt différé est comptabilisé pour toute différence temporelle imposable liée à des participations dans les filiales, coentreprises et entreprises associées, sauf si :

- le Groupe contrôle la date à laquelle cette différence temporelle (par exemple : distribution de dividendes) se renversera ; et
- il est probable que cette différence ne se renversera pas dans un avenir prévisible.

Ainsi, notamment, pour les sociétés comptabilisées par intégration globale, un passif d'impôt différé n'est reconnu qu'à due concurrence des impôts de distribution sur les dividendes dont le versement est planifié par le Groupe.

Les actifs et passifs d'impôts différés ne sont pas actualisés.

A chaque clôture, le Groupe procède à une revue de la valeur recouvrable des impôts différés actifs des entités fiscales détenant des pertes fiscales reportables significatives.

Les impôts différés actifs afférant à ces pertes fiscales ne sont pas reconnus lorsque les faits et circonstances propres à chaque société ou groupe fiscal concernés ne le permettent pas, notamment lorsque :

- l'horizon des prévisions et les incertitudes de l'environnement économique ne permettent pas d'apprécier le niveau de probabilité attaché à leur consommation ;
- les sociétés n'ont pas commencé à utiliser ces pertes ;
- l'horizon de consommation prévisible dépasse l'échéance du report autorisée par la législation fiscale ;
- il est estimé que l'imputation sur des bénéfices imposables futurs présente un caractère incertain à raison des risques de divergences d'interprétation dans l'application de la législation fiscale.

En application de ces principes, le Groupe détermine le montant des actifs, dettes et provisions d'impôts reconnus dans l'état de situation financière en fonction des mérites techniques des positions qu'il défend face à l'administration fiscale.

18.13 Capitaux propres

Frais d'augmentation de capital

Les frais externes directement liés à une augmentation de capital sont imputés sur la prime d'émission (nets d'impôt lorsqu'une économie d'impôt est générée). Les autres coûts sont comptabilisés en charges de l'exercice.

Actions propres

Les achats d'actions propres sont enregistrés en diminution des capitaux propres sur la base de leur coût d'acquisition. Lors de la cession d'actions propres, les gains et pertes sont inscrits dans les réserves consolidées pour leurs montants nets d'impôt.

Résultat par action

Le Groupe présente un résultat par action de base et un résultat par action dilué, pour les activités poursuivies et pour les activités cédées :

- le résultat de base par action est calculé en divisant le résultat net de l'exercice attribuable aux actionnaires du Groupe par le nombre moyen d'actions ordinaires en circulation au cours de l'exercice ;
- le résultat dilué est calculé à partir du résultat net attribuable aux actionnaires du Groupe, corrigé du coût financier des instruments dilutifs de dette et de leur incidence sur la participation des salariés, net de l'effet d'impôt correspondant. Le nombre d'actions retenu pour le calcul du résultat dilué tient compte de la conversion en actions ordinaires des instruments dilutifs en circulation sur la période.

Lorsque le résultat de base par action est négatif, le résultat dilué par action est identique à ce résultat de base. Afin d'assurer la comparabilité des résultats par action présentés, les nombres moyens pondérés d'actions en circulation de l'exercice et également des exercices antérieurs sont ajustés en cas d'augmentation de capital effectuée à un cours inférieur au cours de marché. Les actions d'autocontrôle portées en diminution des capitaux propres consolidés ne sont pas prises en compte dans le calcul des résultats par action.

Participations ne donnant pas le contrôle

Engagements d'achat de participations ne donnant pas le contrôle ("puts sur intérêts minoritaires")

Lorsque le Groupe octroie des promesses d'achat fermes ou conditionnelles de leur participation à des actionnaires minoritaires, le montant correspondant des participations ne donnant pas le contrôle est reclassé en dette financière.

Lorsque la valeur de l'engagement excède le montant des participations ne donnant pas le contrôle, l'excédent est comptabilisé en réduction des capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère. La dette financière est réévaluée à chaque clôture conformément aux clauses contractuelles (à la juste valeur ou à la valeur actualisée s'il s'agit d'un prix fixe) et, en l'absence de précisions apportées par les normes IFRS, avec une contrepartie en charge ou produit financier.

Le traitement comptable des options de vente consenties aux actionnaires minoritaires fait l'objet d'une réflexion en cours par l'IASB.

Intérêts minoritaires débiteurs

Le résultat global total d'une filiale est attribué aux propriétaires de la société mère et aux participations ne donnant pas le contrôle. Conformément à IAS 27R, ceci peut se traduire par un solde négatif des participations ne donnant pas le contrôle.

Transactions entre actionnaires d'entité contrôlée

Depuis le 1er janvier 2010, toute transaction avec des actionnaires minoritaires d'une entité contrôlée par le Groupe, dès lors qu'elle n'entraîne pas la perte de contrôle, est comptabilisée comme une transaction de capitaux propres, sans effet sur le résultat global consolidé.

Jusqu'en 2009, le Groupe a enregistré en écart d'acquisition la différence entre le prix d'acquisition des intérêts complémentaires acquis et la quote-part de situation nette acquise, sans procéder à la réévaluation à la juste valeur des actifs et passifs acquis. Pour une cession sans perte de contrôle, le Groupe a comptabilisé un résultat de cession d'actifs de la quote-part d'intérêt effectivement cédée.

NOTE 19 Rémunération des dirigeants

Le tableau ci-dessous présente la rémunération, par France Télécom S.A. et les sociétés qu'elle contrôle, des personnes qui sont à la clôture, ou qui ont été, au cours de l'exercice, membres du Conseil d'administration ou du Comité exécutif de France Télécom S.A..

(en euros)	31 décembre 2012	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Avantages court terme hors charges patronales (1)	(11 060 015)	(10 501 528)	(11 390 724)
Avantages court terme : charges patronales	(3 277 791)	(3 036 939)	(2 825 306)
Avantages postérieurs à l'emploi (2)	(1 543 890)	(1 444 722)	(1 418 738)
Indemnités de fin de contrat	-	(1 733 390)	-
Rémunération en actions (3)	500	(1 261)	(45 872)

(1) Comprend l'ensemble des rémunérations comptabilisées sur la période (salaires bruts y compris la part variable, primes, jetons de présence et avantages en nature, intéressement et participation).
(2) Coût des services rendus.
(3) Charge enregistrée au compte de résultat au titre du plan d'attribution gratuite d'actions, des plans d'options sur titres et des offres réservées au personnel.

Conformément à la politique de gel des plus hauts salaires du Groupe, il n'y a pas eu en 2012 d'augmentation de salaire au sein de l'équipe dirigeante. L'évolution des rémunérations entre 2011 et 2012 s'explique par un effet périmètre avec une nomination mi 2012 au Comité exécutif et par la conséquence en année pleine de décisions individuelles intervenues en 2011, en lien avec l'évolution de responsabilités.

Le montant global des engagements de retraite (indemnité conventionnelle de départ à la retraite et retraite complémentaire à prestations définies) provisionnés dans les comptes au 31 décembre 2012 au bénéfice des personnes qui sont à la clôture de l'exercice membres du Conseil d'administration ou du Comité exécutif s'élève à 20 636 625 euros (14 616 527 euros en 2011 et 14 613 939 euros en 2010). L'augmentation du montant global des engagements est la conséquence de plusieurs effets : la prise en compte de la réforme fiscale du régime de retraite des dirigeants, l'arrivée d'un nouveau membre au Comité exécutif et la conséquence sur une année pleine des effets de décisions individuelles intervenues en 2011 au sein de l'équipe dirigeante.

Les contrats des membres du Comité exécutif comportent une clause prévoyant une indemnité contractuelle de séparation de 15 mois maximum de leur rémunération annuelle brute totale (incluant l'indemnité conventionnelle de licenciement). Il importe de rappeler que Stéphane Richard n'a pas de contrat de travail et que le contrat de travail de Gervais Pellissier a été suspendu. Ils ne bénéficient d'aucune rémunération différée dans l'hypothèse où il serait mis fin à leur mandat.

NOTE 20 Honoraires versés aux Commissaires aux comptes

En application du Décret n°2008-1487 du 30 décembre 2008 complétant l'article R.233-14 §17 du Code de commerce, le tableau suivant présente le montant des honoraires des Commissaires aux comptes du Groupe figurant au compte de résultat consolidé de l'exercice, en distinguant les honoraires facturés au titre du contrôle légal des comptes consolidés de ceux facturés au titre des conseils et prestations de services, entrant dans les diligences directement liées à la mission de contrôle légal des comptes consolidés. Les honoraires mentionnés pour les filiales concernent celles qui sont consolidées en intégration globale.

	Deloitte						Ernst & Young					
	Montant			%			Montant			%		
(en millions d'euros)	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010
Audit												
■ Commissariat aux comptes, certification, examen des comptes	14,7	13,8	14,0	97 %	92 %	94 %	16,7	16,0	16,7	95 %	95 %	93 %
émetteur	*7,2*	*6,9*	*6,9*	*48 %*	*46 %*	*46 %*	*6,9*	*7,0*	*7,5*	*39 %*	*42 %*	*42 %*
filiales	*7,5*	*6,9*	*7,1*	*50 %*	*46 %*	*48 %*	*9,8*	*9,0*	*9,2*	*56 %*	*54 %*	*51 %*
■ Autres diligences et prestations directement liées à la mission du Commissaire aux comptes	0,3	1,2	0,8	2 %	8 %	5 %	0,9	0,7	1,1	5 %	4 %	6 %
émetteur	*0,2*	*0,4*	*0,5*	*1 %*	*3 %*	*3 %*	*0,2*	*0,1*	*0,4*	*1 %*	*1 %*	*2 %*
filiales	*0,1*	*0,8*	*0,3*	*1 %*	*5 %*	*2 %*	*0,7*	*0,6*	*0,7*	*4 %*	*4 %*	*4 %*
Sous-total	**15,0**	**15,0**	**14,8**	**99 %**	**100 %**	**99 %**	**17,6**	**16,7**	**17,8**	**100 %**	**99 %**	**99 %**
Autres prestations rendues par les réseaux aux filiales intégrées globalement												
■ Fiscal	-	-	-	-	-	-	-	0,1	0,1	-	1 %	1 %
■ Juridique, social	-	-	0,1	-	-	1 %	-	-	-	-	-	-
■ Autres	0,1	-	-	1 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Sous-total	**0,1**	**-**	**0,1**	**1 %**	**-**	**1 %**	**-**	**0,1**	**0,1**	**-**	**1 %**	**1 %**
TOTAL	**15,1**	**15,0**	**14,9**	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**17,6**	**16,8**	**17,9**	**100 %**	**100 %**	**100 %**

Règles d'approbation des honoraires des Commissaires aux comptes

Le Comité d'audit de France Télécom S.A. établit et supervise la procédure de sélection des Commissaires aux comptes et formule une recommandation au Conseil d'administration sur leur choix et leurs conditions de rémunération. Par ailleurs, le Comité d'audit revoit les principes et règles permettant de garantir l'indépendance des Commissaires aux comptes. Il examine le plan de leur intervention et l'étendue de leur mission d'audit.

En accord avec les réglementations européennes et américaines concernées, France Télécom S.A. a mis en œuvre une politique d'approbation préalable des prestations d'audit et des autres prestations fournies par les Commissaires aux comptes avec comme objectif de préserver leur indépendance et leur objectivité. En décembre 2003, le Comité d'audit a adopté des règles internes en la matière applicables au sein du Groupe. Ces règles prévoient que toutes les prestations d'audit et les autres prestations autorisées font l'objet d'une approbation préalable par le Comité d'audit, donnée soit d'une manière générale pour une liste de prestations spécifiques soit au cas par cas pour toutes les autres prestations. Les autres prestations (y compris celles directement liées à la mission d'audit) qui peuvent faire l'objet d'une approbation préalable générale sont limitées en pourcentage des honoraires d'audit. Les prestations fournies au-delà de ces limites doivent faire l'objet d'une approbation préalable spécifique. Enfin, les règles internes donnent une liste des prestations non liées à l'audit qui sont interdites compte tenu de la menace qu'elles font peser sur l'indépendance des Commissaires aux comptes.

Toutes les prestations fournies par les Commissaires aux comptes en 2010, 2011 et 2012 ont été autorisées en application de ces règles et le Comité d'audit a été régulièrement informé des prestations fournies et des honoraires dus.

20.1.2 Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés

Exercice clos le 31 décembre 2012

Aux Actionnaires,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2012, sur :

- le contrôle des comptes consolidés de la société France Télécom, tels qu'ils sont joints au présent rapport ;
- la justification de nos appréciations ;
- la vérification spécifique prévue par la loi.

Les comptes consolidés ont été arrêtés par le Conseil d'administration. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

I. Opinion sur les comptes consolidés

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes consolidés. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes consolidés de l'exercice sont, au regard du référentiel IFRS tel qu'adopté dans l'Union européenne, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière, ainsi que du résultat de l'ensemble constitué par les personnes et entités comprises dans la consolidation.

II. Justification des appréciations

En application des dispositions de l'article L. 823-9 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

Comme il est précisé dans la note 1.4 de l'annexe aux comptes consolidés, la direction de France Télécom est conduite à effectuer des estimations et à formuler des hypothèses qui affectent les montants figurant dans ses états financiers. Cette note précise également que les estimations retenues au 31 décembre 2012 pourraient être sensiblement modifiées en cas de changement des circonstances sur lesquelles elles étaient fondées ou par suite de nouvelles informations ou d'un surcroît d'expérience. Dans le cadre de notre audit des comptes consolidés, nous avons estimé que, parmi les comptes qui sont sujets à des estimations comptables significatives et susceptibles d'une justification de nos appréciations figurent les écarts d'acquisition, les immobilisations incorporelles et corporelles, les impôts différés actifs et les provisions pour risques.

Nous avons notamment :

- pour ce qui concerne les actifs mentionnés ci-dessus, apprécié les données et hypothèses sur lesquelles la direction fonde ses estimations, en particulier les prévisions de flux de trésorerie établies par les directions opérationnelles, telles que présentées dans la note 6.3. Nous avons également revu les calculs effectués par la Société et les sensibilités des principales valeurs d'utilité, évalué les principes et méthodes de détermination des justes valeurs, comparé les estimations comptables des périodes précédentes avec les réalisations correspondantes et examiné la procédure d'approbation de ces estimations par la direction ;
- s'agissant des provisions pour risques, apprécié les bases sur lesquelles ces provisions ont été constituées, revu les informations relatives aux risques contenues dans les notes annexes 15 et 18.4 des comptes consolidés et examiné la procédure d'approbation de ces estimations par la direction.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes consolidés, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

III. Vérification spécifique

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, à la vérification spécifique prévue par la loi des informations données dans le rapport sur la gestion du Groupe.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés.

Neuilly sur Seine et Paris La Défense, le 20 février 2013

Les Commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIES
Frédéric Moulin

ERNST & YOUNG AUDIT
Vincent de la Bachelerie

20.1.3 Principes comptables majeurs et estimations

Selon les règles applicables dans l'Union européenne (UE), le groupe France Télécom-Orange (ci-après dénommé "le Groupe") établit ses états financiers consolidés selon les IFRS publiés par l'IASB et fonde sa communication financière et l'analyse de ses résultats sur ces états financiers consolidés.

Bien que les IFRS publiés par l'IASB constituent un jeu complet de règles comptables, il convient néanmoins de noter que la performance présentée et que la comparabilité avec l'information financière publiée en IFRS par d'autres émetteurs peut être affectée par les éléments suivants :

- les exceptions d'IFRS 1 à l'application rétrospective des IFRS retenues à la date de transition, telles que : l'absence de retraitement des regroupements d'entreprises antérieurs à la date de transition, la comptabilisation en capitaux propres des écarts actuariels relatifs aux avantages du personnel évalués à la date de transition, le reclassement en autres éléments du résultat global de l'ensemble des réserves de conversion afférentes à la date de transition ;
- les options comptables proposées par différentes normes IFRS, telles que :
  - la comptabilisation des entités sous contrôle conjoint soit selon la méthode de la mise en équivalence soit selon celle de l'intégration proportionnelle, et
  - pour chaque prise de contrôle depuis 2010, l'évaluation des participations ne donnant pas le contrôle de l'entité acquise soit à leur juste valeur (méthode de l'écart d'acquisition complet) soit à hauteur de la quote-part d'intérêt des participations ne donnant pas le contrôle dans le montant de l'actif net identifiable acquis (écart d'acquisition afférent à la seule quote-part d'intérêt acquise),
- le référentiel IFRS ne dispose pas de texte relatif à la comptabilisation des engagements d'achat des participations ne donnant pas le contrôle, notamment la comptabilisation des réévaluations subséquentes de la dette financière associée. Dans de telles circonstances, le Groupe - tout comme les autres préparateurs - définit sa politique comptable selon les paragraphes 10 à 12 d'IAS 8 dans l'attente de la mise en place d'une nouvelle norme ou interprétation par l'IASB ou l'IFRIC ;
- le référentiel IFRS intègre une norme sur la présentation des états financiers, mais ne fournit pas de méthodologie détaillée quant à la forme et au contenu du compte de résultat.

La base de préparation des états financiers consolidés du Groupe est décrite de façon plus détaillée dans les notes annexes 1 et 18 de ses états financiers consolidés.

La situation financière et le résultat publiés du Groupe sont affectés par le choix et l'application des principes comptables, de même que le jugement et autres incertitudes affectant l'application de ces principes.

En outre, la situation financière et le résultat du Groupe sont également sensibles aux estimations effectuées de même qu'au jugement, hypothèses et incertitudes afférents sur lesquels se fondent l'établissement de ses états financiers consolidés. Ces estimations sont révisées en cas de changement des circonstances sur lesquelles elles étaient fondées ou par suite de nouvelles informations ou d'un surcroît d'expérience. En conséquence, les estimations retenues au 31 décembre 2012 pourraient être sensiblement modifiées.

Regroupements d'entreprises (prises de contrôle) et participations ne donnant pas le contrôle

La sensibilité aux estimations s'est accrue avec l'application d'IFRS 3R et IAS 27R depuis le 1er janvier 2010 qui imposent :

- la réévaluation à la juste valeur des quotes-parts d'intérêt antérieurement détenues, tant dans le cas d'une prise de contrôle par étapes que dans celui d'une perte de contrôle avec maintien d'un intérêt résiduel ; et
- l'évaluation des participations ne donnant pas le contrôle soit à leur juste valeur soit à leur quote-part d'intérêt dans le montant de l'actif net identifiable acquis.

Ainsi, en 2010, la transaction Mobinil-ECMS a généré un profit de 0,3 milliard d'euros au titre de la réévaluation à la juste valeur de la quote-part d'intérêt historiquement détenue par le Groupe et les participations ne donnant pas le contrôle ont été évaluées à leur juste valeur.

Evaluation des immobilisations corporelles et incorporelles autres que les écarts d'acquisition

Au 31 décembre 2012, 2011, et 2010, le montant des actifs corporels s'élève respectivement à 23,7, 23,6 et 24,8 milliards d'euros, et celui des actifs incorporels (principalement licences de télécommunication, marques, bases clients et droits d'utilisation des câbles de transmission) s'élève respectivement à 11,8 (dont 3,9 milliards d'euros comptabilisés au titre des regroupements d'entreprises), 11,3 et 11,3 milliards d'euros.

Test de perte de valeur

Au 31 décembre 2012, 2011 et 2010, la valeur nette comptable des écarts d'acquisition s'élève respectivement à 25,8, 27,3 et 29,0 milliards d'euros pour les entités consolidées et 3,9, 4,1 et 3,8 milliards d'euros pour les entités mises en équivalence.

Le montant du goodwill évalué pour chaque regroupement d'entreprises résulte de l'allocation du prix d'acquisition à la juste valeur des actifs acquis et des passifs assumés, un exercice qui requiert un fort degré d'estimation et de jugement.

Les actifs corporels et incorporels autres que les écarts d'acquisition sont comptabilisés à leur coût d'acquisition ou de production. Lorsque ces actifs sont acquis au travers de regroupement d'entreprises, la comptabilisation selon la méthode de l'acquisition fait appel au jugement pour déterminer

la juste valeur des actifs à la date d'acquisition. Dans la mesure où les justes valeurs directement observables ne sont pas toujours disponibles, des méthodes d'évaluation indirectes sont souvent utilisées, avec toutes les limites qui leur sont inhérentes, telles que la méthode Greenfield pour les licences, la méthode des flux de redevances pour les marques, ou la méthode des flux de trésorerie futurs générés par les clients présents à la date d'acquisition pour les bases clients. Toute variation des hypothèses utilisées dans ces méthodes d'évaluation peut changer le montant alloué aux actifs incorporels acquis.

De même, il est fait appel au jugement pour déterminer la durée d'utilité des actifs tant à la date d'acquisition qu'en période subséquente. Le jugement prend en compte l'obsolescence, l'endommagement physique, les modifications significatives dans la façon d'utiliser un actif, l'évolution du coût global de détention d'un actif, une performance économique inférieure à celle attendue, une baisse du chiffre d'affaires, le contexte réglementaire et autres indicateurs externes. Dans ce cadre, les perspectives d'extinction ou d'amélioration de la boucle locale cuivre comportent une part d'appréciation significative.

Compte tenu de la nature de ses actifs et de ses activités, la plupart des actifs individuels du Groupe ne génère pas d'entrée de trésorerie indépendantes de celles des Unités Génératrices de Trésorerie (UGT). En conséquence, l'évaluation de la nécessité de procéder à un test de perte de valeur est la plus souvent effectuée au niveau de l'UGT (voir ci-après).

La dépréciation comptabilisée au titre des écarts d'acquisition et des actifs non-courants s'élève respectivement à 2,0, 1,0 et 0,6 milliard d'euros en 2012, 2011 et 2010 pour les entités consolidées et mises en équivalence.

La méthode du goodwill complet a été retenue pour consolider Mobinil-ECMS en 2010. Dans le cadre de cette option, toute perte de valeur comptabilisée au compte de résultat comprend la part relative aux actionnaires minoritaires, à hauteur de 0,3 milliard d'euros en 2011 et 0,3 milliard d'euros en 2010.

La détermination d'une dépréciation implique le recours à des estimations qui incluent, mais ne sont pas limitées à, la cause, la date et le montant de la dépréciation. En conséquence, la détermination de la valeur recouvrable représente un domaine dans lequel il est fait appel à des hypothèses et un jugement importants.

La valeur recouvrable est la valeur la plus élevée entre la juste valeur nette des coûts de sortie et la valeur d'utilité :

- la juste valeur des UGT du Groupe étant rarement directement observable sur le marché, elle est déterminée sur la base des informations de marché disponibles, notamment des multiples d'EBITDA ou des multiples de capitalisation de sociétés comparables, ou des flux futurs de trésorerie actualisés prenant notamment en compte les hypothèses de taux de *WACC* (coût moyen pondéré du capital) ou de croissance à long terme des acteurs du marché ;
- la valeur d'utilité est déterminée par le Groupe à partir des flux futurs de trésorerie actualisés issus des plans d'affaires retenus.

La valeur recouvrable est établie le plus souvent sur la base de la valeur d'utilité.

Lorsque des projections de flux de trésorerie sont utilisées, elles sont basées sur des hypothèses économiques et réglementaires, des hypothèses de renouvellement des licences et les conditions prévisionnelles de marché.

L'évolution du contexte économique et financier, des décisions d'ordre concurrentiel et réglementaire ou des politiques suivies par les acteurs de l'industrie en réponse à ce contexte peuvent influer sur l'estimation des valeurs recouvrables, de même que des évolutions imprévues des systèmes politique, économique ou juridique de certains pays.

La méthodologie employée et les estimations associées ont un effet matériel sur la détermination des valeurs recouvrables et in fine sur le montant de toute dépréciation d'actif. Si les hypothèses ne se matérialisent pas comme attendues, alors il peut en résulter une diminution du chiffre d'affaires, de l'EBITDA et des flux de trésorerie et en conséquence une modification significative de la perte de valeur éventuelle.

Une présentation des facteurs particuliers d'aléas d'estimation des valeurs recouvrables et une analyse de sensibilité de ces valeurs sont fournies dans la note annexe 6 des états financiers consolidés.

Impôts sur le résultat, impôts et taxes d'exploitation

Au 31 décembre 2012, 2011 et 2010, le Groupe a respectivement comptabilisé un impôt différé actif net de l'impôt différé passif de 2,5, 2,3 et 3,2 milliards d'euros. La réappréciation de la recouvrabilité ou de la validité des déficits fiscaux reportables a conduit à la comptabilisation (décomptabilisation) d'un impôt différé actif net de 0,1 milliard d'euros en 2012 (contre (0,1) et 1,9 respectivement en 2011 et 2010).

Un jugement important est requis en matière d'impôts courants et différés et d'impôts et taxes d'exploitation. Ceci résulte de la nécessité d'interpréter la législation fiscale ou d'apprécier le mérite de ses positions techniques face à celles de l'administration fiscale lors des contrôles fiscaux. Ainsi, la charge d'impôt courant 2010 comprend 1,9 milliard d'euros relatif à des contrôles fiscaux des exercices 2000 à 2005 et a corrélativement donné lieu à l'activation de reports fiscaux déficitaires. De même, les contributions dues par les opérateurs de télécommunications en faveur de l'audiovisuel (eg : taxe Copé en France) ont été considérées comme incompatibles par la Commission européenne (voir ci-après "Litiges").

En outre, la direction du Groupe doit estimer la période et le niveau de résultat futur taxable sur lequel pourront s'imputer les déficits fiscaux reportables à partir des budgets et des plans d'affaires fiscaux de chaque entité. Ces estimations sont sujettes à révision non seulement en raison des évolutions des plans d'affaires mais aussi de façon notable en fonction de l'évolution des législations fiscales dans un contexte où de nombreux états ou collectivités cherchent à accroître leurs recettes.

Litiges

Au 31 décembre 2012, 2011 et 2010, le montant des provisions pour litiges s'élève respectivement à 0,5, 1,0 et 0,8 milliard d'euros.

L'industrie du Groupe se caractérise par une régulation sectorielle importante avec une surveillance étroite par les autorités de la concurrence, ce qui implique des litiges fréquents entre acteurs du marché. Il peut résulter des amendes, dommages et intérêts, transactions mais aussi des modifications de contrats (tarifs ou autres clauses contractuelles) ou de base législative affectant les résultats du Groupe.

Ainsi, depuis 2012, suite à une décision du 20 décembre 2011 de la Commission européenne, les cotisations retraite que le Groupe doit verser au titre de son personnel fonctionnaire incluent les risques non communs, afin d'aligner le calcul de ces cotisations sur celui de ses concurrents. En 2012, cela a conduit à une augmentation de ses cotisations patronales de 122 millions d'euros, montant qui diminuera année après année, à mesure du départ à la retraite des fonctionnaires de l'entreprise. La décision de la Commission européenne a été soumise au Tribunal de l'Union Européenne (TPIUE).

Inversement, la Commission européenne a déclaré incompatible avec la législation européenne certaines taxes d'exploitation recouvrées en Espagne et en France. Si cette décision est confirmée par la TPIUE, le Groupe devrait d'une part obtenir le remboursement de 624 millions d'euros et d'autre part pourrait à l'avenir être soumis à de nouvelles taxes. Ce remboursement potentiel est traité comme un actif éventuel à fin 2012 (voir note 8 des comptes consolidés).

Le Groupe exerce un jugement important dans l'évaluation et la comptabilisation des provisions ou la détermination de son exposition aux passifs contingents résultant des litiges en cours. Ce jugement et ces estimations sont sujets à évolution en fonction de l'obtention de toute nouvelle information.

Juste valeur des instruments financiers

La juste valeur correspond à la valeur boursière pour les actifs et passifs financiers cotés.

En l'absence de marché actif pour la plupart de ses actifs et passifs financiers, le Groupe détermine leur juste valeur en recourant à une technique de valorisation déterminée en fonction des critères financiers les plus appropriés à la situation particulière de chaque actif et passif. Ces méthodes et les niveaux de hiérarchie de juste valeur sont décrits en note annexe 18.11 des états financiers consolidés.

20.2 DOCUMENTS SOCIAUX

20.2.1 Comptes annuels de France Télécom S.A.

› COMPTE DE RESULTAT

(en millions d'euros)	Note	Au 31 décembre 2012	Au 31 décembre 2011
Chiffre d'affaires	2.1	20 857	21 423
Production immobilisée		1 428	1 473
Autres produits et transferts de charge		740	722
Reprises de provisions		156	325
Total produits d'exploitation		**23 181**	**23 943**
Consommations matériels et marchandises		(3 119)	(3 210)
Autres achats et charges externes		(7 257)	(7 256)
Impôts, taxes et versements assimilés	2.2	(938)	(958)
Charges de personnel	2.3	(6 454)	(6 355)
Autres charges d'exploitation		(612)	(689)
Dotations aux amortissements		(2 166)	(2 081)
Dotations aux provisions		(214)	(197)
Total charges d'exploitation		**(20 760)**	**(20 746)**
Résultat d'exploitation		**2 421**	**3 197**
Produits financiers		3 329	6 215
Reprises de provisions		1 718	456
Total produits financiers		**5 047**	**6 671**
Intérêts et autres charges		(3 390)	(4 210)
Dotations aux provisions		(5 462)	(2 272)
Total charges financières		**(8 852)**	**(6 482)**
Résultat financier	2.4	**(3 805)**	**189**
Résultat courant avant I.S.		**(1 384)**	**3 386**
Produits exceptionnels		**3 111**	**2 303**
Charges exceptionnelles		**(3 629)**	**(2 467)**
Résultat exceptionnel	2.5	**(518)**	**(164)**
Participation des salariés		**(134)**	**(164)**
Impôt sur les sociétés	2.6	**753**	**656**
Résultat de l'exercice		**(1 283)**	**3 714**

BILAN ACTIF

(en millions d'euros)	Note	Au 31 décembre 2012 Brut	Amortissements et provisions	Net	Au 31 décembre 2011 Net
ACTIF IMMOBILISE					
Immobilisations incorporelles	3.1	8 358	(3 075)	5 283	5 899
Immobilisations corporelles	3.1	45 943	(35 660)	10 283	10 092
Immobilisations financières	3.2	89 891	(23 032)	66 859	69 447
Total de l'actif immobilisé (a)		**144 192**	**(61 767)**	**82 425**	**85 438**
ACTIF CIRCULANT					
Stocks		212	(14)	198	185
Avances et acomptes versés		17	-	17	41
Créances clients et comptes rattachés	3.3	1 994	(130)	1 864	2 859
Autres créances	3.4	1 259	(18)	1 241	2 057
Valeurs mobilières de placement	3.5	7 296	(58)	7 238	6 871
Disponibilités	3.5	371	-	371	232
Charges constatées d'avance	3.6	427	-	427	582
Total de l'actif circulant (b)		**11 576**	**(220)**	**11 356**	**12 827**
Ecart de conversion actif (c)	3.7	**485**	**-**	**485**	**627**
TOTAL DE L'ACTIF (a+b+c)		**156 253**	**(61 987)**	**94 266**	**98 892**

BILAN PASSIF

(en millions d'euros)	Note	Au 31 décembre 2012	Au 31 décembre 2011
CAPITAUX PROPRES			
Capital social		10 596	10 596
Prime d'émission		15 735	15 735
Réserve légale		1 059	1 059
Report à nouveau		2 757	2 675
Résultat		(1 283)	3 714
Subventions d'investissement		603	606
Provision pour investissement		527	659
Amortissements dérogatoires		581	424
Total des capitaux propres (a)	4.1	**30 575**	**35 468**
Autres fonds propres (b)	4.2	**1 471**	**1 771**
Provisions pour risques et charges (c)	4.3	**6 111**	**5 820**
DETTES			
Emprunts et dettes assimilées	4.4	32 623	32 585
Avances et acomptes reçus		331	370
Dettes fournisseurs et comptes rattachés [1]		2 864	3 517
Autres dettes	4.6	17 100	16 115
Produits constatés d'avance	4.7	1 685	1 694
Total des dettes et produits constatés d'avance (d)		**54 603**	**54 281**
Ecart de conversion passif (e)	3.7	**1 506**	**1 552**
TOTAL DU PASSIF (a+b+c+d+e)		**94 266**	**98 892**

(1) Inclut 2 368 millions d'euros de factures non parvenues au 31 décembre 2012 (2 506 millions d'euros au 31 décembre 2011).

TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE

(en millions d'euros)	Note	Au 31 décembre 2012	Au 31 décembre 2011
FLUX DE TRESORERIE LIES A L'ACTIVITE			
Résultat de l'exercice		(1 283)	3 714
Eléments non monétaires sans incidence sur la trésorerie			
Amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles [1]		2 235	2 069
Moins-values (plus-values) sur cession d'actifs	3.2.1	(1 462)	(105)
Variations des provisions et autres éléments non monétaires		5 142	1 634
Capacité d'autofinancement		**4 632**	**7 312**
Diminution / (augmentation) des stocks		(9)	65
Diminution / (augmentation) des créances clients		1 139	209
Effet net des cessions de créances commerciales		240	83
Diminution / (augmentation) des autres créances		600	45
Augmentation / (diminution) des dettes fournisseurs (hors immobilisations)		(616)	(91)
Augmentation / (diminution) des autres dettes		(305)	142
Variation des écarts de conversion	3.7	(45)	(190)
Variation du besoin en fonds de roulement		**1 004**	**263**
Flux net de trésorerie généré par activité		**5 636**	**7 575**
FLUX DE TRESORERIE LIES AUX OPERATIONS D'INVESTISSEMENT			
Acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles		(2 572)	(2 549)
Augmentation / (diminution) des dettes fournisseurs d'immobilisations		159	(84)
Produits de cession d'actifs corporels et incorporels		97	107
Souscription aux augmentations de capital d'Orange Participations	3.2.1	(692)	(37)
Autres acquisitions et augmentations de capital de filiales et de participation		-	(54)
Produits de cession des titres de participation et de filiales	3.2.1	1	1 531
Rachat d'actions propres net des cessions	3.5	(48)	(187)
Diminution / (augmentation) des autres immobilisations financières		(24)	37
Flux net de trésorerie affecté aux opérations d'investissement		**(3 079)**	**(1 236)**
FLUX DE TRESORERIE LIES AUX OPERATIONS DE FINANCEMENT			
Emission d'emprunts à long terme		2 533	3 899
Remboursement d'emprunts à long terme		(2 232)	(990)
Augmentation / (diminution) des emprunts à court terme		275	(524)
Variation des dépôts de garantie-espèces (*cash collateral*)	3.2	(302)	25
Fonds non remboursables et assimilés (TDIRA)	4.2	(301)	(57)
Dividendes versés	4.1.3	(3 632)	(3 703)
Variation des comptes courants Groupe	3.4 & 4.6	1 618	(1 433)
Flux de trésorerie affectés aux opérations de financement		**(2 041)**	**(2 783)**
VARIATION NETTE DE TRESORERIE		**516**	**3 556**
Trésorerie à l'ouverture		6 916	3 360
Trésorerie à la clôture		7 432	6 916

(1) Y compris reprises de subventions et provisions nettes.

Annexe des comptes annuels de France Telecom S.A.

sommaire détaillé des notes

NOTE 1	Description de l'activité et du statut	452	NOTE 6	Litiges	476
NOTE 2	Notes sur le compte de résultat par nature	452	NOTE 7	Transactions avec les entreprises et les parties liées	481
NOTE 3	Notes sur le bilan actif	455	NOTE 8	Evénements postérieurs à la clôture	481
NOTE 4	Notes sur le bilan passif	461	NOTE 9	Principes comptables	482
NOTE 5	Obligations contractuelles et engagements hors bilan	473	NOTE 10	Rémunération allouée aux membres des organes d'administration et de direction	487

Les comptes annuels de France Télécom S.A. ("comptes sociaux") clos le 31 décembre 2012 ont été établis sous la responsabilité du Conseil d'administration lors de sa séance du 19 février 2013 et seront soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale du 28 mai 2013.

NOTE 1 Description de l'activité et du statut

France Télécom S.A. ("la Société") est la société mère du groupe France Télécom-Orange. France Télécom S.A. propose à ses clients particuliers et entreprises et aux autres opérateurs de télécommunications, une gamme étendue de services couvrant les communications fixes et mobiles, la transmission de données, l'internet et le multimédia, ainsi que d'autres services à valeur ajoutée.

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

Les activités de la Société sont régies notamment par des directives de l'Union Européenne et par le Code français des postes et des communications électroniques.

France Télécom S.A. est cotée depuis 1997 sur le marché NYSE Euronext Paris (Compartiment A) et sur le New York Stock Exchange ("NYSE").

NOTE 2 Notes sur le compte de résultat par nature

2.1 Chiffre d'affaires

	Période close le	
(en millions d'euros)	**31/12/2012**	31/12/2011
Services Fixes	**16 721**	**17 303**
Téléphonie fixe des postes d'abonnés	4 985	5 794
Services internet	4 611	4 409
Services aux opérateurs	3 984	3 895
Transports de données	3 141	3 205
Autres revenus	**4 136**	**4 120**
TOTAL	**20 857**	**21 423**

Le chiffre d'affaires des "Services Fixes" comprend les revenus :

- de la téléphonie fixe (frais d'accès au service, abonnements de base et services complémentaires, communications téléphoniques — kiosques téléphonique et télématique, services de renseignements, vente et location d'équipements des services fixes hors internet haut débit, assistance client des services fixes hors internet haut débit, publiphonie et services de cartes téléphoniques) ;
- des services internet (accès et services internet - hauts débits via l'ADSL et la fibre optique, voix sur IP, TV numérique via l'ADSL, la fibre optique ou par satellite ; vente et location des terminaux internet haut débit ; assistance client des services internet haut débit ; contenus et publicité en ligne ; e-commerce et services internet bas débit) ;
- des services aux opérateurs (interconnexion nationale, dégroupage de la boucle locale, vente en gros d'accès ADSL, vente en gros de lignes téléphoniques, services aux opérateurs internationaux) ;
- des transports de données (liaisons louées et réseaux d'entreprises).

Le chiffre d'affaires des "Autres revenus" regroupe pour l'essentiel les produits issus :

- des ventes de terminaux mobiles et de cartes prépayées pour les offres de services mobiles sans abonnement d'Orange France ;
- des prestations liées au fonctionnement et à l'entretien des réseaux de télécommunications ;
- des commissions du réseau de distribution de France Télécom S.A. versées par les filiales ;
- des autres prestations facturées aux filiales, notamment les prestations informatiques réalisées dans le cadre de la mutualisation des systèmes d'information du groupe France Télécom-Orange et la location de locaux.

2.2 Impôts, taxes et versements assimilés

(en millions d'euros)	Période close le 31/12/2012	31/12/2011
Contribution économique territoriale, taxe professionnelle et IFER [1]	(653)	(656)
Taxe sur services de télécommunications	(71)	(79)
Autres impôts	(214)	(223)
TOTAL	**(938)**	**(958)**

(1) Impôt Forfaitaire sur les Entreprises de Réseaux (IFER).

La taxe sur les services de télécommunications, mise en place en France en 2009, fait l'objet d'une contestation devant le Tribunal de première instance de l'Union Européenne (TPIUE) au motif de son incompatibilité avec les directives européennes. Une décision est attendue au printemps 2013. Les montants comptabilisés en charges sur la période 2009 à 2012, soit 319 millions d'euros, pourraient faire l'objet d'un remboursement si le TPIUE donnait tort à la République Française. L'éventualité de ce remboursement n'a donné lieu à aucune comptabilisation au 31 décembre 2012.

2.3 Charges de personnel

(en millions d'euros)	Note	Période close le 31/12/2012	31/12/2011
Effectif moyen (équivalent temps plein) [1] [2]		**88 996**	**89 940**
Salaires et charges		**(6 474)**	**(6 334)**
dont			
■ Traitements et salaires		(4 110)	(4 087)
■ Charges sociales [3]		(1 891)	(1 759)
■ Versements au Comité d'entreprise		(111)	(110)
■ Provision pour intéressement de l'exercice		(202)	(187)
■ Autres charges de personnel		(160)	(191)
Plan d'attribution gratuite d'actions	4.3.2	**20**	**(21)**
TOTAL		**(6 454)**	**(6 355)**

(1) Dont 64 % de fonctionnaires de l'Etat français, contre 66 % au 31 décembre 2011.
(2) Réparti de la façon suivante :
- cadres supérieurs et cadres : 44 % contre 42 % au 31 décembre 2011 ;
- employés, techniciens et agents de maîtrise 56 % contre 58 % au 31 décembre 2011.

(3) Le montant de la charge constatée au titre des plans de retraite à cotisations définies s'élève à 976 millions d'euros et concerne principalement la contribution à caractère libératoire au régime de retraite des agents fonctionnaires de France Télécom S.A. dont le taux est passé de 37 % en 2011 à 43,90 % en 2012, en application de la décision de la Commission européenne du 20 décembre 2011.

2.4 Résultat financier

(en millions d'euros)	Note	Période close le 31/12/2012	31/12/2011
Dividendes reçus [1]	3.2.1	1 274	3 602
Revenus sur valeurs mobilières de placement		64	57
Revenus sur créances rattachées et comptes courants		65	80
Intérêts sur emprunts		(1 586)	(1 499)
Variation des provisions pour désactualisation		(36)	(42)
Charge d'intérêts sur comptes courants des filiales		(35)	(133)
Intérêts sur TDIRA		(54)	(70)
Gains et pertes de change nets		172	230
Variation des provisions sur titres de participation et créances rattachées	3.2.1	(4 753)	(667)
dont Orange Holding SA		*(3 470)*	*(168)*
dont TP SA		*(1 307)*	*(307)*
dont Wirefree Services Belgium		*505*	*98*
dont Orange Participations		*(328)*	*(313)*
autres		*(153)*	*23*
Variation des provisions sur risques financiers	4.3	1 109	(1 295)
Autres produits et charges et variations des autres provisions		(25)	(74)
TOTAL		**(3 805)**	**189**

(1) Dont 108 millions d'euros reçus de France Câbles et Radio (FCR).

2.5 Résultat exceptionnel

(en millions d'euros)	Note	Période close le 31/12/2012	31/12/2011
Temps Partiel Senior	4.3.1	(1 225)	29
Cessions, variations de provisions et autres éléments exceptionnels [1]		731	(19)
Variation des provisions réglementées		(24)	(174)
TOTAL		**(518)**	**(164)**

(1) Comprend notamment en 2012 l'impact de la cession des titres FCR et Orange Business Services Participations (OBSP) à Orange Participations.

2.6 Impôt sur les sociétés

(en millions d'euros)	Période close le 31/12/2012	31/12/2011
Produit / (charge) d'impôt sur les bénéfices, net du produit d'intégration fiscale	753	656

Au 31 décembre 2012, France Télécom S.A. constate un produit net d'impôt sur les sociétés de 753 millions d'euros. Ce montant est composé principalement du produit d'intégration fiscale pour un montant de 975 millions d'euros qui est définitivement acquis à France Télécom S.A. société mère du groupe fiscalement intégré, et de la charge d'impôt sur les sociétés de 223 millions d'euros. France Télécom S.A. a opté pour le régime de l'intégration fiscale du Groupe qu'elle constitue avec ses filiales. Le groupe fiscal ainsi constitué comprend 88 sociétés au 31 décembre 2012 (87 sociétés au 31 décembre 2011).

L'allégement net de la charge future d'impôts pour France Télécom S.A. (hors déficits reportables) représente 958 millions d'euros au 31 décembre 2012 (674 millions d'euros au 31 décembre 2011), lié notamment à la provision pour avantages au personnel. Cet allégement interviendra principalement sur la période allant de 2013 à 2022.

Le montant des déficits reportables du groupe d'intégration fiscale s'élève au 31 décembre 2012 à 3 963 millions d'euros, contre 4 494 millions d'euros au 31 décembre 2011.

France Télécom S.A. a fait l'objet en 2011 et 2012 d'un contrôle fiscal portant sur les exercices 2006 à 2009. Les redressements qui seront acceptés au titre de ces contrôles n'ont pas eu d'effet significatif sur les comptes au 31 décembre 2012.

NOTE 3 Notes sur le bilan actif

3.1 Immobilisations incorporelles et corporelles

3.1.1 Immobilisations incorporelles

(en millions d'euros)	2012	2011
Solde en début de période (en valeur nette)	**5 899**	**5 821**
Acquisition d'immobilisations incorporelles	714	802
dont marques, brevets et logiciels	*603*	*552*
Diminutions [1] / cessions	(597)	(2)
Dotations aux amortissements impactant le résultat d'exploitation	(664)	(657)
Autres dotations, reclassements et autres effets	(69)	(65)
Solde en fin de période (en valeur nette)	**5 283**	**5 899**

(1) Dont France Câbles et Radio (voir note 3.2.1).

	31 décembre 2012			
(en millions d'euros)	Valeur brute	Amortissements cumulés	Provisions	Valeur nette
Frais de recherche et développement	649	(302)	-	347
Concessions, droits similaires, brevets, licences, marques, logiciels	2 759	(1 307)	-	1 452
Fonds de commerce	4 619	(54)	(1 368)	3 197
Autres immobilisations incorporelles	331	(32)	(12)	287
TOTAL	**8 358**	**(1 695)**	**(1 380)**	**5 283**

	31 décembre 2011			
(en millions d'euros)	Valeur brute	Amortissements cumulés	Provisions	Valeur nette
Frais de recherche et développement	703	(370)		333
Concessions, droits similaires, brevets, licences, marques, logiciels	2 581	(1 213)		1 368
Fonds de commerce	5 210	(53)	(1 277)	3 880
Autres immobilisations incorporelles	343	(14)	(11)	319
TOTAL	**8 837**	**(1 650)**	**(1 288)**	**5 899**

3.1.2 Immobilisations corporelles

(en millions d'euros)	2012	2011
Solde en début de période (en valeur nette)	**10 092**	**9 766**
Acquisition d'immobilisations corporelles	1 772	1 834
dont constructions	*178*	*214*
dont installations techniques	*1 370*	*1 503*
Cessions	(46)	(83)
Dotations aux amortissements impactant le résultat d'exploitation	(1 502)	(1 424)
Autres dotations, reclassements et autres effets [1]	(33)	(1)
Solde en fin de période (en valeur nette)	**10 283**	**10 092**

(1) Les "autres effets" comprennent à hauteur de 13 millions d'euros à fin décembre 2012, l'impact du changement d'estimation des obligations de traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), contre 28 millions d'euros à fin décembre 2011.

	31 décembre 2012			
(en millions d'euros)	Valeur brute	Amortissements cumulés	Provisions	Valeur nette
Constructions	4 769	(3 516)	-	1 253
Installations techniques, matériels et outillages industriels	38 834	(30 708)	-	8 126
Autres immobilisations corporelles	2 340	(1 139)	(297)	904
TOTAL	**45 943**	**(35 363)**	**(297)**	**10 283**

	31 décembre 2011			
(en millions d'euros)	Valeur brute	Amortissements cumulés	Provisions	Valeur nette
Constructions	4 716	(3 450)		1 266
Installations techniques, matériels et outillages industriels	38 254	(30 293)		7 961
Autres immobilisations corporelles	2 277	(1 107)	(304)	865
TOTAL	**45 247**	**(34 850)**	**(304)**	**10 092**

3.2 Immobilisations financières

(en millions d'euros)	Note	2012	2011
Solde en début de période (en valeur nette)		**69 447**	**70 764**
Augmentations	3.2.1	3 180	916
Diminutions	3.2.1	(1 013)	(1 554)
Dotations aux provisions		(5 315)	(863)
Reprises de provisions		542	182
Variations de périmètre et reclassements		18	2
Solde en fin de période (en valeur nette)		**66 859**	**69 447**

		31 décembre 2012		
(en millions d'euros)	Note	Valeur brute	Provisions cumulées	Valeur nette
Titres de participation	3.2.1	88 686	(22 976)	65 710
Parts de Fonds Communs de Titrisation		586	(54)	532
Dépôts versés de garantie-espèces (*cash collateral*) (1)		372	-	372
Créances rattachées à des participations du Groupe		191	(2)	189
Autres dépôts, titres immobilisés et prêts		56	-	56
Solde en fin de période		**89 891**	**(23 032)**	**66 859**

(1) Les dépôts reçus dans le cadre de garantie-espèces (66 millions d'euros au 31 décembre 2012) figurent en emprunts à court terme (voir note 4.4.1).

		31 décembre 2011		
(en millions d'euros)	Note	Valeur brute	Provisions cumulées	Valeur nette
Titres de participation	3.2.1	86 091	(18 203)	67 888
Parts de Fonds Communs de Titrisation		967	(73)	894
Dépôts versés de garantie-espèces (*cash collateral*) (1)		317	-	317
Créances rattachées à des participations du Groupe		162	(2)	160
Autres dépôts, titres immobilisés et prêts		188	-	188
Solde en fin de période		**87 725**	**(18 278)**	**69 447**

(1) Les dépôts reçus dans le cadre de garantie-espèces (314 millions d'euros au 31 décembre 2011) figurent en emprunts à court terme (voir note 4.4.1).

3.2.1 Titres de participation

Principales évolutions des titres de participation

Cessions

France Câbles et Radio (FCR)

France Télécom S.A. a cédé à sa filiale Orange Participations 100 % du capital de FCR pour un prix de 1 523 millions d'euros. La valeur nette comptable de FCR s'élève à 753 millions d'euros, dont 591 millions d'euros d'immobilisations incorporelles rattachées aux activités de FCR. La plus-value nette de cession s'élève ainsi à 770 millions d'euros.

Orange Business Services Participations S.A. (OBSP)

France Télécom S.A. a cédé à sa filiale Orange Participations 100 % du capital d'OBSP pour un prix de 857 millions d'euros. La valeur nette comptable des titres OBSP s'élevant à 165 millions d'euros, la plus-value nette de cession s'établit à 692 millions d'euros.

Par ailleurs, les engagements contractuels non comptabilisés liés à ces cessions sont décrits en note 5.

Augmentations de capital

Orange Participations

En mai et décembre 2012, France Télécom S.A. a souscrit à des augmentations de capital de sa filiale Orange Participations par apport en numéraire et par incorporation de son compte courant pour respectivement 250 millions d'euros et 2 710 millions d'euros.

Les deux opérations de cession de titres et celle d'augmentation de capital par incorporation de compte courant, sans impact significatif sur la trésorerie de France Télécom S.A., s'inscrivent dans le cadre d'une simplification des structures du Groupe.

Inventaire des titres de participation

(en millions d'euros)	Capital social	Autres capitaux propres [1]	Quote-part de capital détenue	Valeur comptable des titres détenus au 31/12/2012 Brute	Nette	Chiffres d'affaires au 31/12/2012	Résultat du dernier exercice clos	Dividendes encaissés en 2012	Créances rattachées aux filiales
FILIALES (détenues à + de 50 %)									
Orange Holding SA	4 872	31 759	100 %	62 917	56 961	N/A	(1 514) [2]	682	-
Wirefree Services Belgium	738	843	100 %	11 671	2 405	N/A	453	-	-
TPSA	984	1 963	50,67 %	6 335	2 030	1 813	289	239	-
Orange Participations	3 308	(412)	100 %	4 949	3 064	1	(412) [2]	-	-
FTMI	22	31	100 %	679	252	N/A	24 [2]	159	-
FTP US	352	(296)	100 %	440	47	N/A	(2)	-	-
Rimcom	139	33	100 %	310	263	N/A	37	12	-
FT Immo H	263	60	100 %	263	263	1	49	42	-
Globecast Holding	67	(25)	100 %	212	27	N/A	(4)	-	-
NRS (ex-Groupe Silicomp)	1	104	100 %	160	160	N/A	4	-	32
Nordnet	0	23	99,96 %	90	90	73	16	19	-
Orange Capital (ex-FTCD)	39	7	100 %	64	46	N/A	(7)	-	-
EGT	0	1	100 %	54	1	32	0 [2]	-	-
Autres Titres				91	71			13	9
Total filiales				**88 235**	**65 679**			**1 166**	**41**
PARTICIPATIONS (inférieures à 50 %)									
Bull			8,07 %	445	26			-	-
Autres Titres				7	5			-	-
Total participations				**452**	**31**			**-**	**-**
TOTAL FILIALES ET PARTICIPATIONS				**88 686**	**65 710**			**1 166**	**41**

(1) Inclut le résultat au 31/12/2012.
(2) Données non encore approuvées par les Conseils d'administration.

Hypothèses clés utilisées pour la détermination des valeurs d'utilité des titres de participation

Les valeurs d'utilité des titres de participation sont constituées des valeurs d'entreprise estimées des entités constitutives des participations diminuées de leurs endettements nets (ou augmentées de leurs liquidités nettes), calculées dans leur devise et converties au taux de clôture en euros.

Les hypothèses clés opérationnelles utilisées pour la détermination des valeurs d'utilité d'entreprise sont communes à tous les secteurs d'activités du groupe France-Télécom-Orange. Parmi ces hypothèses clés figurent :

- celles sur le chiffre d'affaires et l'EBITDA qui reflètent le niveau de marché, le taux de pénétration des offres et la part de marché, le positionnement des offres des concurrents et leurs effets possibles sur les niveaux des prix de marché et leur transposition dans les bases de contrats du Groupe, les décisions des régulateurs en termes de prix des services aux clients et d'accessibilité et de tarification des fournitures d'accès entre opérateurs, les niveaux des dépenses commerciales nécessaires pour faire face au rythme de renouvellement des produits et au positionnement des intervenants existants ou entrants sur le marché, les possibilités d'adaptation des coûts à l'évolution du chiffre d'affaires ;

- celles sur le niveau des dépenses d'investissement dont l'évolution peut être affectée par le déploiement de nouvelles technologies ou par les décisions des autorités en matière de licences et d'allocation de spectre (et des redevances associées) ou encore par les obligations en matière de déploiement de réseaux ou d'ouverture des réseaux aux concurrents.

Les hypothèses clés sont le reflet de l'expérience passée et des évolutions anticipées sur la période du plan. Toutefois, des évolutions imprévues ont historiquement affecté et peuvent continuer à affecter significativement les anticipations des hypothèses clés. A cet égard, la révision des anticipations a affecté significativement à la baisse les estimations de certaines valeurs d'utilité entre 2011 et 2012. Au 31 décembre 2012, les hypothèses opérationnelles du plan Conquêtes 2015 présenté aux investisseurs en mai 2011, ont été révisées selon les perspectives suivantes fournies le 25 octobre 2012 :

- dans la continuité de 2012, le groupe France Télécom-Orange sera confronté en 2013 à un environnement plus difficile qu'initialement anticipé :
  - les perspectives macroéconomiques, notamment en Europe, resteront marquées par une croissance très faible,
  - en France, et malgré la bonne capacité de résistance de ses activités mobiles, le Groupe continuera de subir les conséquences d'une intensité concurrentielle sans précédent, qui pèse sur la valeur globale du marché,
  - parallèlement, le poids de la réglementation restera à un niveau identique à celui de 2012 au niveau du Groupe, avec de nouvelles baisses de prix importantes des terminaisons d'appel en Pologne, en Espagne et dans d'autres pays européens ;

- dans ce contexte peu favorable, le Groupe poursuivra en 2013 sa stratégie d'adaptation, grâce à l'activation de ses quatre leviers lui permettant de faire face à ces enjeux, au premier rang desquels l'amélioration de son efficacité opérationnelle, mais aussi la préservation de son chiffre d'affaires, tandis que les investissements seront maintenus à un niveau significatif en vue de bâtir la croissance future, et que le Groupe continuera à développer de nouveaux territoires de croissance. Cependant, le Groupe anticipe pour 2013 une pression additionnelle sur la génération de flux de trésorerie opérationnels ;

- concernant 2014, l'hypothèse clé retenue est, avec des niveaux d'investissement toujours soutenus, une inversion de cette tendance, soutenue par des améliorations opérationnelles significatives, parmi lesquelles :
  - une évolution plus favorable du chiffre d'affaires, après l'impact important en 2012 et 2013 des baisses de prix des services mobiles, notamment en France,
  - une stabilisation de l'EBITDA des opérations en France, soutenue par une ambition forte de réduction de la base des coûts directs et indirects,
  - des économies réalisées au niveau du Groupe dans le cadre du programme Chrysalid,
  - des charges de personnel qui se stabiliseront, bénéficiant des effets de l'attrition naturelle,
  - une contribution accrue des relais de croissance du Groupe (pays émergents, nouveaux services etc.),
  - parallèlement, un ralentissement significatif en 2014 des effets des mesures de régulation ;

- les taux d'actualisation et de croissance à perpétuité ont été revus de la manière suivante :
  - les taux d'actualisation utilisés pour déterminer les valeurs d'utilité ont connu une légère baisse en 2012, sauf pour l'Espagne et l'Egypte ; dans certains cas, ils incorporent une prime spécifique reflétant une appréciation des risques d'exécution de certains plans d'affaires ou des risques pays,
  - les taux de croissance à perpétuité utilisés ont été dans l'ensemble maintenus, les effets de la situation économique ne conduisant pas, dans l'appréciation retenue à fin 2012, à modifier les perspectives à long terme des marchés des services offerts par le Groupe. Une révision à la baisse a cependant été appliquée à la Belgique et à la Slovaquie.

Au 31 décembre 2012, constituent des facteurs majeurs d'aléas :

- en Europe :
  - les différents développements possibles de la crise financière et économique, en particulier en matière de comportement des consommateurs, de politiques gouvernementales et européennes de rétablissement des soldes budgétaires, de politiques suivies par la Banque Centrale Européenne, de comportements des marchés de taux d'intérêts,
  - les réactions des opérateurs dans ce contexte en termes d'offres et de prix, comme par exemple en Espagne, ou face à l'arrivée de nouveaux entrants, comme par exemple en France, en Belgique ou en Pologne,
  - les arbitrages effectués en matière de régulation entre baisses des prix aux consommateurs et stimulations des investissements,
  - les capacités d'adaptation des coûts et investissements du Groupe aux variations possibles de revenus ;
- dans les pays arabes (Jordanie, Egypte) ou africains (Mali, République Démocratique du Congo, République Centrafricaine), l'évolution de la situation politique avec ses effets économiques.

Les autres hypothèses qui influencent la détermination de la valeur d'utilité d'entreprise sont les suivantes :

Au 31 décembre 2012	Mobile France	Espagne	Royaume Uni	Pologne	Roumanie	Slovaquie	Belgique	Egypte
Source retenue			Plan interne à 4 ans Flux de trésorerie actualisés					
Taux de croissance à l'infini	0,5 %	1,5 %	1,0 %	1,0 %	2,0 %	3,5 %	0,5 %	3,5 %
Taux d'actualisation après impôt	7,5 %	9,3 %	8,0 %	9,8 %	10,8 %	14,0 %	8,5 %	14,0 %

- la valeur d'utilité des titres Orange Holding S.A. chez France Télécom S.A. est constituée des quotes-parts des valeurs d'utilité de ses filiales opérationnelles directes et indirectes augmentées des liquidités détenues par Orange Holding S.A. et par ses holdings intermédiaires. Elle comprend notamment les activités Mobile France (dont Orange France S.A.), l'Espagne (FT España), le Royaume-Uni (EverythingEverywhere, détenue à 50 %), la Roumanie (Orange Romania, détenue à 97 %), la Slovaquie (Orange Slovensko), la Belgique (Mobistar, détenue à 53 %) et l'Egypte (ECMS, détenue à 94 %) ;
- la valeur d'utilité des titres TPSA est retenue à hauteur de la quote-part détenue par France Télécom S.A. (50,7 %) dans la valeur d'entreprise de la Pologne diminuée de l'endettement net du groupe TPSA.

Sensibilité des valeurs d'utilité des titres de participation

Les valeurs d'utilité des titres sont sensibles aux hypothèses de flux de trésorerie de l'année terminale des plans internes, des hypothèses de taux de croissance à l'infini et de taux d'actualisation, et pour les entités hors zone euro, aux parités de change en date de clôture.

A fin 2012, la sensibilité aux hypothèses ci-dessus des valeurs d'utilité estimées pour les principaux titres de participation se présente comme suit :

Au 31 décembre 2012 (en milliards d'euros)	Mobile France	Espagne	Royaume Uni	Pologne	Roumanie	Slovaquie	Belgique	Egypte
Effet sur la valeur d'utilité des titres d'une variation de :								
10 % des flux de trésorerie de l'année terminale	1,7	0,6	0,7	0,2	0,15	0,15	0,1	0,15
0,5 % du taux de croissance à l'infini	1,4	0,45	0,55	0,15	0,1	0,1	0,1	0,1
0,5 % du taux d'actualisation après impôt	1,5	0,5	0,7	0,15	0,1	0,1	0,1	0,1
10 % du cours de change de la devise du pays	n/a	n/a	0,75	0,2	n/a	n/a	n/a	0,1

Les flux de trésorerie correspondent aux flux de trésorerie générés par l'activité (hors intérêts financiers et incluant une charge d'impôt normative) nets des acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles.

3.3 Créances clients et comptes rattachés

L'évolution des créances clients au cours de l'exercice s'explique principalement par la diminution de l'encours des filiales du groupe France Télécom-Orange.

Les créances clients comprennent entre autres 1 615 millions d'euros de factures à émettre au 31 décembre 2012 (1 736 millions d'euros au 31 décembre 2011), dont 1 171 millions d'euros envers des filiales du Groupe.

3.4 Autres créances

	Période close le	
(en millions d'euros)	**31/12/2012**	31/12/2011
Comptes courants de trésorerie des filiales	521	947
TVA déductible	414	433
Créances vis-à-vis des membres du consortium de câbles sous-marins	176	558
Autres	130	119
TOTAL	**1 241**	**2 057**

3.5 Valeurs mobilières de placement et disponibilités

	Période close le	
(en millions d'euros)	**31/12/2012**	31/12/2011
Valeurs mobilières de placement (valeur nette de provisions)	7 238	6 871
dont actions propres (valeur nette de provisions)	*177*	*187*
Disponibilités	371	232
Position de trésorerie	**7 609**	**7 103**

Actions propres

Sur autorisation de l'Assemblée Générale du 5 juin 2012, le Conseil d'administration a mis en œuvre un nouveau programme de rachat d'actions (le Programme de Rachat 2012) et mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, au Programme de Rachat 2011. Le descriptif du Programme de Rachat 2012 figure dans le document de référence déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers le 29 mars 2012.

Les seuls rachats d'actions effectués au cours de l'exercice par France Télécom S.A. l'ont été au titre du contrat de liquidité.

Au 31 décembre 2012, la Société détient 21 481 241 de ses propres actions (dont 6 135 000 au titre du contrat de liquidité), contre 15 456 045 au 31 décembre 2011 (dont 101 868 au titre du contrat de liquidité). Les transactions sur actions propres sont comptabilisées en valeurs mobilières de placement, à la date du transfert de propriété (date de valeur). Par ailleurs, France Télécom S.A. a des engagements d'achat à terme d'actions (voir note 5.1.3).

3.6 Charges constatées d'avance

	Période close le	
(en millions d'euros)	**31/12/2012**	31/12/2011
Charges constatées d'avance financières [1]	309	465
Charges constatées d'avance d'exploitation	118	117
dont baux immobiliers	*83*	*77*
TOTAL	**427**	**582**

(1) Concernent les charges constatées lors du dénouement (anticipé ou non) de dérivés de change maintenues au bilan jusqu'à l'échéance du sous-jacent.

3.7 Ecarts de conversion

Les écarts de conversion actif et passif correspondent respectivement à des pertes et des gains latents de change résultant principalement de la conversion en euros des emprunts et prêts.

Les écarts de conversion actif correspondent à des pertes latentes, portant essentiellement sur des emprunts libellés en franc suisse, en dollar et en livre sterling, consécutives à l'appréciation de ces devises depuis la date d'émission des emprunts.

Les écarts de conversion passif correspondent à des gains latents, portant essentiellement sur des emprunts libellés en dollar, en livre sterling et en yen, consécutifs à la dépréciation de ces devises depuis la date d'émission des emprunts.

La diminution des écarts de conversion à l'actif et au passif en 2012 est due essentiellement au remboursement d'un emprunt en franc suisse et de deux emprunts en livre sterling. Par ailleurs, l'appréciation de l'euro par rapport notamment au dollar et au yen au cours de l'exercice 2012 a entraîné une revalorisation de la position latente positive de change sur les emprunts.

NOTE 4 Notes sur le bilan passif

4.1 Capitaux propres

Aucune action nouvelle n'a été émise au cours de l'année 2012. Au 31 décembre 2012, le capital social de France Télécom S.A. s'élève à 10 595 541 532 euros, divisé en 2 648 885 383 actions ordinaires d'un nominal de 4 euros.

A la même date, l'Etat détient directement ou de concert avec le Fonds Stratégique d'Investissement 26,94 % du capital et 27,16 % des droits de vote de France Télécom S.A.

4.1.1 Variation des capitaux propres

(en millions d'euros)	**Montants début de période**	Affectation résultat 2011	Distribution	**Résultat 2012**	Augmentation de capital	Autres mouvements	**Montants fin de période**
Capital social	10 596	-	-	-	-	-	10 596
Prime d'émission	15 735	-	-	-	-	-	15 735
Réserve légale	1 059	-	-	-	-	-	1 059
Report à nouveau	2 675	3 714	(3 632)	-	-	-	2 757
Résultat	3 714	(3 714)	-	(1 283)	-	-	(1 283)
Subventions d'investissement	606	-	-	-	-	(3)	603
Provisions réglementées	1 083	-	-	-	-	25	1 108
TOTAL	**35 468**	**-**	**(3 632)**	**(1 283)**	**-**	**22**	**30 575**

4.1.2 Plans d'options de souscription d'actions

Plans d'options de souscription d'actions France Télécom S.A.

Plans ex-Wanadoo

Suite au rachat des intérêts des actionnaires minoritaires de Wanadoo en septembre 2004 et à la fusion de France Télécom S.A. et Wanadoo, France Télécom S.A. s'est engagée à assurer la liquidité des plans d'options sur titres Wanadoo en substituant aux options de souscription d'actions Wanadoo des options de souscription d'actions France Télécom S.A. sur la base du rapport d'échange de 7/18 utilisé lors du rachat des intérêts des actionnaires minoritaires de Wanadoo. Un total de 15 221 913 options (après conversion sur la base du rapport d'échange) a été consenti.

Ces options, exerçables pour certaines depuis 2001, ont une durée de vie de 10 ans.

Plans 2005

France Télécom S.A. a consenti le 26 octobre 2005 un plan à certains dirigeants et salariés du Groupe portant sur 14 516 445 options de souscription. Une tranche supplémentaire du plan 2005 portant sur 536 930 options a été attribuée en 2006 du fait de l'élargissement du champ des bénéficiaires, suite à l'intégration du groupe Amena. Le prix d'exercice des options a été fixé à 23,46 euros. L'acquisition de ces droits est intervenue à partir du 26 octobre 2008. Les options ont une durée de vie de 10 ans à compter de leur date d'attribution.

Plan 2007

France Télécom S.A. a consenti le 21 mai 2007 un plan à certains dirigeants et salariés du Groupe, portant sur 10 093 300 options exerçables à compter du 21 mai 2010 pendant une période de 7 ans, soit jusqu'au 21 mai 2017. Le prix d'exercice a été fixé à 21,61 euros.

Les actions acquises par exercice des options étaient, le cas échéant, soumises à une période d'incessibilité s'achevant le 21 mai 2011. Par ailleurs, les bénéficiaires du plan ont été soumis à une condition de présence dans les effectifs du Groupe pendant une période de 3 ans se terminant le 21 mai 2010.

Plans d'options de souscription d'actions Orange

Les plans d'options sur titres Orange sont exerçables depuis 2006 et portaient sur un total de 145 407 400 options de souscription d'actions Orange.

Suite au rachat des intérêts des actionnaires minoritaires d'Orange, France Télécom S.A. a proposé un contrat de liquidité aux titulaires d'options de souscription d'actions Orange, puis a émis en septembre 2005 des instruments de liquidité sur options ("ILO") facilitant la livraison d'actions France Télécom S.A.

Evolution des plans d'options de souscription d'actions

Les différents plans d'options de souscription d'actions attribués aux salariés de France Télécom-Orange sont récapitulés ci-après :

	31 décembre 2012		31 décembre 2011	
PLANS D'OPTIONS	Nombre d'options	Prix d'exercice moyen pondéré (en euros)	Nombre d'options	Prix d'exercice moyen pondéré (en euros)
Titres France Télécom S.A. (2005/2007)				
Options en circulation en début de période	**19 923 667**	**22,68**	**20 472 734**	**22,68**
Options exercées	-	-	-	-
Options annulées, rendues caduques	(30 120)	22,32	(549 067)	22,55
Options en circulation en fin de période	**19 893 547**	**22,68**	**19 923 667**	**22,68**
Titres France Télécom S.A. (ex-Wanadoo)				
Options en circulation en début de période	**2 365 123**	**15,28**	**3 750 149**	**15,32**
Options exercées	-	-	(1 504)	15,38
Options annulées, rendues caduques	(1 133 329)	13,85	(1 383 522)	15,39
Options en circulation en fin de période	**1 231 794**	**16,60**	**2 365 123**	**15,28**
Titres Orange (1)				
Options en circulation en début de période	**11 449 013**	**6,98**	**36 508 801**	**8,98**
Options exercées	-	-	(56 672)	6,35
Options annulées, rendues caduques	(5 105 556)	6,44	(25 003 116)	9,90
Options en circulation en fin de période	**6 343 457**	**7,41**	**11 449 013**	**6,98**

(1) Du fait de l'émission des ILO et du choix de France Télécom S.A. de remettre des actions nouvelles, l'exercice de ces options donne lieu à l'émission d'actions France Télécom S.A.

Options exerçables en fin de période

	Période close le 31 décembre 2012			
PLANS D'OPTIONS	Nombre d'options non exercées à la date de clôture	Durée moyenne pondérée restant à courir jusqu'à la maturité (mois)	Fourchette de prix d'exercice	Nombre d'options exerçables en fin de période
Titres France Télécom S.A. (2005/2007)	19 893 547	42	21,61 € - 23,48 €	19 893 547
Titres France Télécom S.A. (ex-Wanadoo)	1 231 794	11	16,60 €	1 231 794
Titres Orange	6 343 457	5	6,35 € - 7,43 €	6 343 457

4.1.3 Distributions

Exercice	Décision	Nature	Dividende par action (en euro)	Date de distribution	Modalités de distribution	Total (en millions d'euros)
	Conseil d'administration du 25 juillet 2012	Acompte 2012	0,58	12 septembre 2012	Numéraire	1 528
2012	Assemblée Générale du 5 juin 2012	Solde 2011	0,80	13 juin 2012	Numéraire	2 104
Total distributions de dividendes en 2012						**3 632**

Le montant des dividendes versés au titre de l'exercice 2011 s'élève à 1,40 euro par action.

4.2 Autres fonds propres

Dans le cadre de l'accord transactionnel signé en 2002 qui a mis fin au projet de développement des activités mobile en Allemagne, France Télécom S.A. a émis le 3 mars 2003 des titres à durée indéterminée remboursables en actions ("TDIRA"), d'un nominal de 14 100 euros, réservés aux membres du syndicat bancaire (la "Tranche Banques") et aux équipementiers créanciers de MobilCom (la "Tranche Equipementiers"). Les TDIRA sont cotés sur Euronext Paris. Leur émission a fait l'objet d'une note d'opération visée par la Commission des Opérations de Bourse (devenue l'Autorité des marchés financiers) le 24 février 2003.

Les TDIRA sont remboursables en actions nouvelles de France Télécom S.A., à tout moment à l'initiative des porteurs ou, sous certaines conditions décrites dans la note d'opération, à l'initiative de France Télécom S.A., à raison d'une parité de 570,4409 actions par TDIRA de la Tranche Banques (soit un prix de remboursement de 24,718 euros) et 459,6896 actions par TDIRA de la Tranche Equipementiers (soit un prix de remboursement de 30,673 euros), la parité initiale de 300 actions par TDIRA ayant été ajustée plusieurs fois pour préserver les droits des porteurs de titres, et pouvant l'être encore selon les modalités décrites dans la note d'opération.

Depuis le 1er janvier 2010, les TDIRA portent intérêt à un taux de Euribor 3 mois + 2,5 %. Ce taux d'intérêt pourrait être augmenté à Euribor 3 mois + 3,0 % si la notation de France Télécom-Orange venait à descendre à BBB (par Standard & Poor's) et Baa2 (par Moody's). Le taux d'intérêt serait ramené à Euribor 3 mois + 2,5 % lorsque la notation de France Télécom-Orange repasserait au-dessus de ces seuils.

France Télécom S.A. peut repousser le paiement d'un coupon selon les modalités décrites dans la note d'opération.

Les intérêts connus et/ou capitalisés dont le paiement est reporté sont comptabilisés en intérêts courus non échus et sont présentés au passif en dehors de la rubrique "Autres fonds propres".

Compte tenu des rachats effectués depuis leur émission, 104 297 TDIRA restent en circulation au 31 décembre 2012, dont 90 113 TDIRA de la Tranche Banques et 14 184 TDIRA de la Tranche Equipementiers, pour un montant nominal global de 1 471 millions d'euros.

4.3 Provisions

(en millions d'euros)	Indemnités de fin de contrat et Avantages postérieurs à l'emploi	Avantages long terme (1)	Démantèlement, remise en état des sites (2)	Provisions litiges juridiques	Provision pour notification contestée	Provision pour engagements financiers (3)	Autres provisions	Total provisions pour risques et charges
Notes	4.3.1	4.3.1		6	4.3.3			
Solde au 1er janvier 2012	**348**	**1 196**	**180**	**127**	**2 016**	**1 300**	**653**	**5 820**
Dotations	40	1 322	-	72	84	-	365	1 883
Reprises non utilisées	-	-	-	(9)	-	(137)	(98)	(244)
Reprises utilisées	(43)	(173)	(6)	(26)	-	(972)	(177)	(1 397)
Actualisation	15	18	3	-	-	-	-	36
Variation de périmètre, reclassement	-	-	13	-	-	-	-	13
Solde au 31 décembre 2012	**360**	**2 363**	**190**	**164**	**2 100**	**191**	**743**	**6 111**

(1) Dont provision Temps Partiel Senior à hauteur de 2 006 millions d'euros à fin décembre 2012 contre 936 millions d'euros fin décembre 2011.
(2) Les taux d'actualisation du démantèlement des poteaux, publiphones et des équipements DEEE sont compris entre 1,64 % et 3,01 %.
(3) Provision relative aux engagements financiers sur filiales en Egypte (voir note 5.1.3) et au Kenya.

L'impact des variations de provisions sur le compte de résultat de l'exercice se présente comme suit :

(en millions d'euros)	Exploitation	Financier	Exceptionnel	Total
Dotations/charges	194	61	1 664	1 919
Reprises non utilisées	(59)	(137)	(48)	(244)
Reprises utilisées	(99)	(1 023)	(275)	(1 397)
Solde au 31 décembre 2012	**36**	**(1 099)**	**1 341**	**278**

4.3.1 Avantages du personnel et assimilés

Typologie des avantages postérieurs à l'emploi et autres avantages à long terme

Conformément aux lois et pratiques françaises, France Télécom S.A. a des obligations en matière d'avantages au personnel, portant notamment sur des avantages postérieurs à l'emploi :

- les retraites des agents fonctionnaires : les agents fonctionnaires employés de France Télécom S.A. relèvent du régime des pensions civiles et militaires administrées par l'Etat. La loi relative à l'entreprise nationale (loi n° 96-660 du 26 juillet 1996) dispose que l'obligation de France Télécom S.A. se limite au versement d'une contribution libératoire annuelle. En conséquence, France Télécom S.A. n'a pas d'engagement complémentaire de couverture des déficits éventuels futurs relatifs au régime de retraites de ses agents fonctionnaires et autres régimes de la fonction publique ;

- les indemnités de départ à la retraite et engagements similaires : la législation ou un accord conventionnel prévoit le versement d'indemnités aux salariés à certaines échéances soit à la date de départ à la retraite, soit à certaines échéances postérieurement à leur départ à la retraite, en fonction de leur ancienneté et de leur salaire à l'âge de la retraite ;

- les avantages sociaux accordés aux retraités autres que les pensions : France Télécom S.A. accorde également à ses retraités certains avantages sociaux tels que des terminaux téléphoniques ou la couverture de certains frais de santé.

D'autres avantages du personnel à long terme peuvent être octroyés tels que les médailles du travail, les absences rémunérées de longue durée et les accords Temps Partiel Senior (TPS).

Temps Partiel Senior (accord de 2009)

Le Temps Partiel Senior, signé le 26 novembre 2009 dans le cadre de l'accord sur l'emploi des seniors et amendé depuis cette date par divers avenants, est un dispositif d'une durée minimum de 18 mois et maximum de 3 ans, s'adressant aux fonctionnaires et contractuels des entités françaises éligibles à une retraite dans les 3 ans et ayant une ancienneté minimum de 15 ans dans le Groupe. Il est accessible aux salariés partant à la retraite en 2017 au plus tard.

Il offre la possibilité de travailler à mi-temps tout en bénéficiant :

- d'une rémunération de base à hauteur de 80 % d'un temps plein ;

- d'une validation retraite (part patronale et part salariale) sur une base 100 % durant la période du dispositif ;

- d'une rémunération plancher.

Par ailleurs, les bénéficiaires peuvent décider de placer une partie de leur rémunération de base (5 %, 10 % ou 15 %) sur un Compte Epargne Temps (CET), abondé à hauteur de deux tiers par le Groupe. Le CET ainsi constitué permet de réduire la période de temps travaillé.

Il peut être précédé d'un Temps Partiel Intermédiaire (TPI) permettant aux salariés éligibles, avant leur entrée dans le Temps Partiel Senior, de travailler à 60 % pendant une durée maximum de 2 ans, pour une rémunération de 80 % d'un temps plein.

Le nombre estimé de salariés, bénéficiaires actuels ou futurs bénéficiaires du Temps Partiel Senior, est d'environ 13 000 salariés, dont environ 1 300 personnes devenues éligibles suite au décret lié aux carrières longues, promulgué en juillet 2012.

L'estimation de l'engagement est sensible au nombre de départs à la retraite projetés, au taux d'entrée dans le dispositif et à l'arbitrage qui sera *in fine* retenu par les bénéficiaires entre les différentes formules proposées.

Après analyse du profil des bénéficiaires ayant intégré le Temps Partiel Senior depuis 2010, le taux d'entrée dans le dispositif a été individualisé par catégorie de bénéficiaire (contractuel ou fonctionnaire) et par type de départ à la retraite (départ à l'âge minimum légal ou départ à l'âge d'obtention d'un taux plein). Le taux d'entrée moyen dans le dispositif reste stable à environ 70 %.

Une variation de 5 points du taux d'entrée dans le dispositif entraînerait une variation du montant de l'engagement d'environ 40 millions d'euros (4,2 % de la provision).

La provision comptabilisée au 31 décembre 2012 au titre du dispositif s'élève à 919 millions d'euros.

Temps Partiel Senior (accord de 2012)

Le Temps Partiel Senior, signé le 31 décembre 2012 dans le cadre des renégociations de l'accord sur l'emploi des seniors, est un dispositif d'une durée minimum de 18 mois et maximum de 5 ans, s'adressant aux fonctionnaires et contractuels des entités françaises éligibles à une retraite dans les 3 ou 5 ans et ayant une ancienneté minimum de 15 ans dans le Groupe. Il est accessible aux salariés partant à la retraite en 2018, 2019 ou 2020.

Il offre la possibilité de travailler à 50 % ou 60 % tout en bénéficiant :

- d'une rémunération de base à hauteur de 80 % d'un temps plein ;
- d'une validation retraite (part patronale et part salariale) sur une base 100 % durant la période du dispositif ;
- d'une rémunération plancher.

Par ailleurs, les bénéficiaires placent une partie de leur rémunération de base (5 % ou 15 %) sur un Compte Epargne Temps (CET), abondé par le Groupe. Le CET ainsi constitué permet de réduire la période de temps travaillé.

Le nombre estimé de futurs bénéficiaires de ce nouveau Temps Partiel Senior est d'environ 10 000 salariés.

Au 31 décembre 2012, le coût actualisé du dispositif a été estimé à 1 367 millions d'euros, et compte tenu de l'ancienneté acquise et du temps de service résiduel, la provision constituée s'élève à 1 087 millions d'euros.

La valorisation de l'engagement est sensible aux estimations de la population potentiellement éligible et au taux d'entrée dans le dispositif (estimé à 63 %), ainsi qu'à l'arbitrage qui sera *in fine* retenu par les bénéficiaires entre les différentes formules proposées. Une variation de 5 points du taux d'entrée dans le dispositif entraînerait une variation du montant de l'engagement d'environ 100 millions d'euros (9 % de la provision).

Principales hypothèses retenues pour la détermination du montant des engagements

Les hypothèses actuarielles retenues pour la valorisation des engagements de retraite et autres engagements à long terme de France Télécom S.A. sont les suivantes :

	Période close le	
	31 décembre 2012	31 décembre 2011
Taux d'actualisation (1)	0,50 % à 3,15 %	2,05 % à 3,75 %
Taux moyen de progression des salaires attendu sur le long terme	2 % à 4 %	2 % à 4 %
Taux d'inflation long terme	2 %	2 %
Rendement attendu des actifs du régime	3 %	3,50 %

(1) Les taux de 0,5 % et 1,4 % ont été retenus dans le cadre de la valorisation des engagements relatifs aux régimes Temps Partiel Senior.

Les taux d'actualisation retenus sont ceux des indices Bloomberg Corporate AA.

Evolution de la valeur des engagements

Le tableau ci-dessous présente la variation de la valeur des engagements relatifs aux avantages au personnel :

(en millions d'euros)	Indemnités de fin de contrat	Régimes de rente	Régimes en capital	Autres avantages postérieurs à l'emploi	Total avantages postérieurs à l'emploi et indemnités de fin de contrat	Avantages à long terme
Variation de la valeur des engagements						
Valeur totale des engagements en début de période	**11**	**92**	**311**	**53**	**467**	**1 196**
Coût des services rendus	-	5	21	1	27	1 239
Coût de l'actualisation	(0)	2	11	2	15	18
(Gains) ou pertes actuariels	-	128	72	3	202	82
Prestations versées	(11)	(8)	(5)	(2)	(25)	(172)
Valeur totale des engagements en fin de période (a)	**-**	**219**	**410**	**56**	**686**	**2 363**
afférente à des régimes intégralement ou partiellement financés	-	*219*	-	-	*219*	-
afférente à des régimes non financés	-	-	*410*	*56*	*467*	*2 363*
Variation des actifs de couverture						
Juste valeur des actifs de couverture en début de période	**-**	**3**	**-**	**-**	**3**	**-**
Produits financiers sur les actifs de couverture	-	0	-	-	0	-
Gains (Pertes) sur actifs de couverture	-	104	-	-	104	-
Cotisations versées par l'employeur	11	24	5	2	41	172
Prestations payées par le fonds	(11)	(8)	(5)	(2)	(25)	(172)
Juste valeur des actifs de couverture en fin de période (b)	**-**	**123**	**-**	**-**	**123**	**-**
Couverture financière						
Situation du régime (a) – (b)	**-**	**97**	**410**	**56**	**563**	**2 363**
Gains ou (Pertes) actuariels non reconnus	-	(50)	(138)	(15)	(204)	-
Coût des services passés non reconnu	-	-	2	(2)	1	-
Provision / (Actif)	**-**	**47**	**275**	**39**	**360**	**2 363**
Dont Provision (Actif) : Court terme	-	9	10	3	22	298
Dont Provision (Actif) : Long terme	-	38	265	36	338	2 065
Charge de retraite						
Coût des services rendus	-	5	21	1	27	1 239
Coût de l'actualisation	(0)	2	11	2	15	18
Rendement attendu des actifs du régime	-	(0)	-	-	(0)	-
Amortissement des (Gains) ou pertes actuariels	-	4	2	1	7	82
Amortissement du coût des services passés	-	-	6	0	6	-
Total Charge de retraite	**(0)**	**11**	**40**	**3**	**55**	**1 339**
Evolution de la provision/(Actif)						
Provision / (Actif) en début de période	**11**	**59**	**241**	**37**	**348**	**1 196**
Charge de retraite	(0)	11	40	3	55	1 339
Cotisations versées et/ou prestations versées par l'employeur	(11)	(24)	(6)	(2)	(42)	(172)
Provision / (Actif) en fin de période	**-**	**47**	**275**	**39**	**360**	**2 363**

Echéancier des avantages au personnel

Le tableau ci-dessous présente, à la clôture de l'exercice 2012, l'échéancier à dix ans des décaissements du Temps Partiel Senior, des retraites et des autres engagements postérieurs à l'emploi.

		Bilan	Paiements dus par période au 31 décembre 2012				
(en millions d'euros)	Note	Au 31 décembre 2012	2013	2014	2015	2016	2017 à 2022
Temps Partiel Senior	4.3.1	2 006	240	279	331	396	1 229
Provisions retraite et autres engagements postérieurs à l'emploi [1]		413	41	52	38	36	215
TOTAL AVANTAGES DU PERSONNEL		**2 419**	**282**	**331**	**370**	**432**	**1 444**

(1) Provisions compte épargne temps et congés longues maladies non incluses.

4.3.2 Plans d'attribution gratuite d'actions

Plan d'attribution gratuite d'actions "Partageons"

France Télécom S.A. a mis en place le 27 juillet 2011 "Partageons", un nouveau plan d'attribution gratuite d'actions portant sur 17,5 millions de parts dont un maximum estimé à 16,7 millions remis sous forme d'actions. Ce plan est consenti à environ 150 000 employés de France Télécom S.A. et de certaines filiales du groupe France Télécom-Orange. Dans les pays où les conditions réglementaires, fiscales ou sociales ne permettent pas l'attribution gratuite d'actions, les bénéficiaires du plan recevront un montant de trésorerie équivalent au cours de Bourse de l'action France Télécom S.A. au 27 juillet 2015.

L'attribution définitive des actions interviendra le 27 juillet 2015, l'acquisition des droits étant subordonnée à :

- une condition de performance : atteinte d'un agrégat cumulé (EBITDA – CAPEX) de 27 milliards d'euros sur la période 2011-2013, hors éléments exceptionnels ;
- une condition de présence des salariés dans les effectifs du Groupe à l'issue de la période d'acquisition des droits soit le 31 décembre 2013.

Le PCG prévoit que les conditions d'acquisition des droits doivent être considérées dans la détermination et l'ajustement du nombre d'actions qui seront remises aux bénéficiaires à la fin de la période d'acquisition. En application des dispositions du PCG et des perspectives annoncées par le Groupe lors de la communication aux investisseurs du 25 octobre 2012, la provision comptabilisée en 2011 a été reprise pour 24 millions d'euros.

Le règlement du plan stipule que la condition de performance sera constatée lors de l'arrêté des comptes 2013.

4.3.3 Provision pour notification contestée

Concernant les contrôles fiscaux relatifs aux exercices 2000 à 2005 au titre desquels l'administration fiscale a notifié à France Télécom S.A. des redressements en droits d'un montant de 1,7 milliard d'euros, la Société a émis le 1er avril 2011 une caution bancaire d'un montant équivalent aux droits réclamés. En outre, la Société a déposé une requête introductive d'instance auprès du Tribunal administratif de Montreuil en date du 23 novembre 2011. Sur la base des délais usuels de jugement en première instance, une décision pourrait intervenir au plus tôt courant 2013-2014 ; une éventuelle décision défavorable à France Télécom S.A. entraînerait alors la mise en paiement du principal et des intérêts de retard dans l'attente du résultat des voies de recours. France Télécom S.A. estime disposer de moyens de défense sérieux au regard des points soulevés par la Commission Nationale des Impôts Directs, et notamment s'agissant de l'opposabilité à l'Administration des décisions de gestion et de l'intangibilité fiscale du bilan d'ouverture des exercices soumis à contrôle.

Indépendamment des mérites juridiques de sa position, France Télécom S.A. a constitué au 31 décembre 2012, en vertu du principe de prudence, une provision à hauteur de 2 100 millions d'euros correspondant au principal augmenté du montant des intérêts de retard courus de 364 millions d'euros.

4.4 Emprunts et dettes assimilées

4.4.1 Echéancier de l'endettement financier brut, disponibilités et valeurs mobilières de placement

(en millions d'euros)	Note	Au 31/12/11	Au 31/12/12	Entre 01/13 et 12/13	Entre 01/14 et 12/14	Entre 01/15 et 12/15	Entre 01/16 et 12/16	Entre 01/17 et 12/17	Au-delà
Dettes financières à long et moyen terme									
Emprunts obligataires [1]		31 005	30 855	3 490	3 229	2 498	2 459	2 613	16 566
Emprunts bancaires et auprès d'organismes multilatéraux		-	192	18	18	18	18	118	2
Total (a)		**31 005**	**31 047**	**3 508**	**3 247**	**2 516**	**2 477**	**2 731**	**16 568**
Autres dettes financières à court terme									
Billets de trésorerie		50	365	365					
Banques créditrices		32	1	1					
Autres emprunts à court terme [2]		520	263	263					
Intérêts courus non échus (ICNE)		978	947	947					
Total (b)		**1 580**	**1 576**	**1 576**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
TOTAL DETTES FINANCIERES BRUTES (A)	**(a) + (b)**	**32 585**	**32 623**	**5 084**	**3 247**	**2 516**	**2 477**	**2 731**	**16 568**
Valeurs mobilières de placement		6 871	7 238	7 238					
Disponibilités		232	371	371					
Total disponibilités et valeurs mobilières de placement (B)		**7 103**	**7 609**	**7 609**					
TOTAL ENDETTEMENT FINANCIER BRUT DIMINUE DES DISPONIBILITES ET VALEURS MOBILIERES DE PLACEMENT A LA CLOTURE DE L'EXERCICE	**(A) - (B)**	**25 482**	**25 014**	**(2 525)**					

(1) Comprend les placements privés EMTN (Euro Medium Term Notes) de France Télécom S.A.
(2) Dont dépôts reçus de garantie-espèces (*cash collateral*) pour 66 millions d'euros au 31 décembre 2012 (314 millions d'euros au 31 décembre 2011).

Les emprunts obligataires de France Télécom S.A. au 31 décembre 2012 sont remboursables *in fine* et aucune garantie spécifique n'a été accordée dans le cadre de ces émissions. Certains emprunts peuvent être remboursés par anticipation à la demande de l'émetteur.

Les déclarations, garanties et engagements (covenants) sur les dettes et lignes de crédit de France Télécom S.A. sont présentés en note 4.5.

4.4.2 Endettement financier par devise

Le tableau ci-dessous donne la répartition de l'endettement financier brut de France Télécom S.A., diminué des disponibilités et des valeurs mobilières de placement, par devise avant dérivés de change.

CONTRE-VALEUR EUROS AU TAUX DE CLOTURE	31/12/2012	31/12/2011
EUR	11 003	11 196
USD	6 500	5 896
GBP	4 352	4 835
CHF	953	1 274
JPY	916	963
CAD	152	151
Autres devises	191	189
Total hors intérêts courus	**24 067**	**24 504**
Intérêts courus	947	978
Total avant dérivés de change	**25 014**	**25 482**

4.5 Exposition aux risques de marché

4.5.1 Gestion du risque de taux

France Télécom S.A. gère une position structurelle taux fixe/taux variable en euros afin d'optimiser le coût de sa dette, et utilise pour cela des instruments fermes et optionnels d'échanges de taux d'intérêt (*swaps, futures, caps* et *floors*) dans le cadre des limites fixées par le Comité trésorerie financement.

Les instruments financiers dérivés

Les instruments dérivés de taux en cours au 31 décembre 2012 s'analysent de la manière suivante :

(en millions d'euros)	2013	2014	2015	2016	2017	Au-delà	Notionnel
Instruments affectés en couverture de la dette							
IRS Swaps	-	-	270	-	100	1 229	1 599
Cross Currency swaps	-	1 136	1 105	1 510	-	4 126	7 877
Futures	375	250	-	-	-	-	625
Autres	151	-	-	-	-	-	151
Instruments affectés en couverture mais non qualifiés comptablement de couverture							
IRS Swaps	200	650	600	300	25	646	2 421
Caps	-	-	-	-	25	-	25
Swaptions	-	-	-	-	-	150	150

Gestion taux fixe/taux variable

La part de la dette à taux fixe après dérivés de taux diminuée des valeurs mobilières de placement et des disponibilités, par rapport à la dette à taux variable, a augmenté entre 2011 et 2012 (126,4 % au 31 décembre 2012 contre 123,3 % au 31 décembre 2011) en raison de l'importance des placements à taux variable.

4.5.2 Gestion du risque devise

Les émissions d'emprunts en devises étrangères de France Télécom S.A. sont généralement couvertes soit par des instruments dérivés soit par des actifs dans la même devise.

Le tableau ci-dessous donne pour les instruments hors bilan de change (*swaps* de devises, change à terme et options) détenus par France Télécom S.A. les montants notionnels de devises à livrer et à recevoir.

	En devises [1]						
(en millions de devises)	EUR	USD	GBP	CHF	JPY	CAD	Autres devises en contre-valeur Euro
Branches prêteuses de *cross-currency swaps* de devises	-	7 100	700	650	104 100	200	191
Branches emprunteuses de *cross-currency swaps* de devises	(7 877)	-	-	-	-	-	-
Devises à recevoir sur contrats de change à terme	671	2 535	1 658	547	2 103	2	73
Devises à verser sur contrats de change à terme	(4 540)	(683)	(60)	(2)	(1 677)	-	(64)
Option de change à recevoir	143	30	-	-	-	-	-
Option de change à verser	(24)	(200)	-	-	-	-	-
TOTAL	**(11 627)**	**8 782**	**2 298**	**1 195**	**104 526**	**202**	**200**
Convertis en euros au taux de clôture	**(11 627)**	**6 656**	**2 816**	**990**	**920**	**154**	**200**

(1) Les montants positifs représentent les devises à recevoir, les montants négatifs représentent les devises à livrer.

4.5.3 Gestion du risque de liquidité

La politique de France Télécom S.A. est d'être en mesure de faire face à ses remboursements à venir, sans financement complémentaire, sur la base de la trésorerie disponible et des lignes de crédit en place, pour au moins les 12 mois à venir.

Lignes de crédit

Au 31 décembre 2012, la position de liquidité de France Télécom S.A. est supérieure aux échéances de remboursement de l'endettement financier en 2013.

	Montants disponibles (en millions d'euros)
Banques créditrices	(1)
Disponibilités	371
Valeurs mobilières de placement	7 238
Montant disponible pour tirage des lignes de crédit	6 201
Position de liquidité	**13 809**

Evolution de la notation de France Télécom-Orange

La notation de France Télécom-Orange est un élément d'appréciation générale et complémentaire de la politique financière et de la politique de gestion des risques du Groupe, notamment du risque de solvabilité et de liquidité, et ne substitue pas à une analyse réalisée par des investisseurs. Les agences de notation révisent régulièrement les notations qu'elles attribuent. Tout changement dans la notation pourrait avoir des effets sur le coût des financements futurs ou limiter l'accès à la liquidité. Par ailleurs, la notation est un critère qui, dans certains financements actuels de France Télécom-Orange, fait varier la rémunération versée à l'investisseur au moyen de clauses de *step-up* ou entraîne l'amortissement anticipé ou modifié de ces financements.

Un emprunt obligataire, dont l'encours est de 1,9 milliard d'euros au 31 décembre 2012, possède une clause de *step-up*.

En outre, le taux d'intérêt appliqué sur les TDIRA est également sujet à révision en cas d'évolution de la notation de France Télécom-Orange (voir note 4.2).

Par ailleurs, la marge du crédit syndiqué de 6 milliards d'euros signé le 27 janvier 2011 est susceptible d'être modifiée en cas d'évolution de la notation de France Télécom-Orange à la hausse ou à la baisse.

Enfin, les programmes de cession de créances commerciales de France Télécom S.A. comprennent notamment un amortissement anticipé ou modifié en cas de dégradation de la note à long terme de France Télécom-Orange à BB- pour Standard & Poor's ou Ba3 pour Moody's (voir note 4.5.4).

S'agissant de l'évolution de la notation France Télécom-Orange en 2012 :

- les agences de notation Standard & Poor's et Moody's ont révisé leur perspective de stable à négative, respectivement le 15 mai 2012 et le 2 août 2012, tout en confirmant la notation de France Télécom-Orange à A- et A3 ;
- l'agence de notation Fitch Ratings a revu la note de France Télécom-Orange à la baisse à BBB+ le 30 octobre 2012. La perspective est stable.

Au 31 décembre 2012, la notation de France Télécom-Orange est la suivante :

	Standard & Poor's	Moody's	Fitch Ratings
Sur la dette à long terme	A-	A3	BBB+
Perspective	Négative	Négative	Stable
Sur la dette à court terme	A2	P2	F2

Sur la base des notations du tableau ci-dessus, les clauses de *step-up* n'ont pas été activées en 2012.

4.5.4 Gestion des covenants

Engagements en matière de ratios financiers

France Télécom S.A. n'a pas de ligne de crédit ou d'emprunt soumis à des engagements spécifiques en matière de respect de ratios financiers.

Engagements relatifs aux financements structurés

Les programmes de cession de créances commerciales de France Télécom S.A. comprennent plusieurs cas d'amortissement, notamment :

- l'amortissement normal à la date d'arrêt contractuel des programmes ;
- un amortissement anticipé ou modifié, notamment en cas de dégradation de la note à long terme de France Télécom-Orange à BB- pour Standard & Poor's ou Ba3 pour Moody's ou si l'une des agences concernées cesse de fournir sa notation. En cas d'amortissement anticipé ou modifié, les conduits de titrisation cessent de participer au financement de nouvelles créances et les encaissements sur créances antérieurement cédées servent à désintéresser progressivement les porteurs de parts.

Engagements en cas de défaillance ou d'évolution défavorable significative

La plupart des contrats de financement conclus par France Télécom S.A., notamment la ligne de crédit syndiquée de 6 milliards d'euros signée le 27 janvier 2011 ainsi que les emprunts obligataires, ne contiennent pas de dispositifs de défauts croisés ou de clauses de remboursement anticipé en cas d'évolution défavorable significative. La survenance d'événements de défaut dans les clauses d'exigibilité anticipée n'entraîne pas de façon automatique le remboursement immédiat d'autres contrats.

4.5.5 Gestion du risque de crédit et du risque de contrepartie

France Télécom S.A. considère que la concentration du risque de contrepartie lié aux comptes clients est limitée du fait du grand nombre de clients, de leur diversité (résidentiels, professionnels et grandes entreprises), de leur appartenance à des secteurs divers de l'économie et de leur dispersion géographique en France et à l'étranger. La valeur maximale du risque de contrepartie sur ces actifs financiers est égale à leur valeur nette comptable engagée.

France Télécom S.A. est exposée au risque de contrepartie bancaire dans le cadre de ses placements et de ses produits dérivés et réalise donc une sélection stricte des institutions publiques, financières ou industrielles auprès desquelles elle effectue des placements ou contracte des produits dérivés, en particulier en fonction de la notation financière de celles-ci. Des limites sont en outre imposées pour chaque contrepartie sélectionnée, selon les modalités suivantes :

- des limites sont fixées en tenant compte de la notation et des capitaux propres de chaque institution financière mais aussi selon des analyses périodiques menées au sein de la Direction du Financement et de la Trésorerie. L'engagement maximum est ensuite déterminé (i) pour les placements, sur la base des limites maximales, et (ii) pour les dérivés, sur la base des montants notionnels des contrats de taux et de change ouverts, auxquels sont appliqués des coefficients variant selon la durée résiduelle de l'opération et le type de transaction ;
- un suivi des limites est communiqué quotidiennement au trésorier du Groupe et au responsable de la salle des marchés. Ces limites sont adaptées régulièrement en fonction des événements de crédit ;
- un suivi est exercé sur la notation des contreparties ;
- enfin, concernant les dérivés, des contrats de garantie-espèces (*cash collateral*) sont mis en place avec l'ensemble des contreparties bancaires avec lesquelles sont contractées des produits dérivés d'une maturité de plus de six mois. Ces accords peuvent entraîner un règlement (dépôts versés) ou un encaissement (dépôts reçus). Ces versements correspondent à la variation de la valeur de marché des instruments dérivés mis en place avec ces contreparties. Le montant des remises en garantie évolue donc selon la valorisation de l'ensemble des dérivés, en fonction de la variation des taux et des devises.

4.5.6 Montant notionnel et juste valeur des instruments financiers dérivés

Les contrats ou montants notionnels ne représentent pas les montants à payer ou à recevoir et, par conséquent, ne représentent pas le risque encouru par France Télécom S.A. lié à l'utilisation des instruments financiers dérivés.

La juste valeur des contrats d'échange de devises et de ceux de taux d'intérêt a été estimée en actualisant les flux de trésorerie futurs attendus avec les taux de change du marché et les taux d'intérêt à la clôture sur la période restant à courir selon les contrats.

La juste valeur des options de gré à gré a été estimée en utilisant des outils d'évaluation d'options reconnus sur le marché.

	Période close le 31 décembre 2012		Période close le 31 décembre 2011	
(en millions d'euros)	Montant notionnel	Juste valeur	Montant notionnel	Juste valeur
Instruments financiers hors bilan				
IRS Swaps (1)	4 020	(250)	5 400	(197)
Cross currency swaps (2)	7 877	(133)	9 384	433
Contrats de change à terme	5 375	(45)	6 859	209
Futures	625	-	1 125	-
Total engagements fermes	**17 897**	**(428)**	**22 768**	**445**
Caps de taux d'intérêt	25	-	-	-
Swaptions	150	(6)	202	(28)
Options	202	1	350	(3)
Total engagements optionnels	**377**	**(5)**	**552**	**(31)**
TOTAL	**18 274**	**(433)**	**23 320**	**414**

(1) Pas de notionnel avec départ décalé au 31 décembre 2012 (677 millions d'euros au 31 décembre 2011).
(2) Pas de notionnel avec départ décalé au 31 décembre 2012 (39 millions d'euros au 31 décembre 2011).

4.6 Autres dettes

	Période close le	
(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Comptes courants de trésorerie des filiales	15 058	13 865
dont Orange Holding S.A.	*4 146*	*3 808*
dont Orange Global Ltd	*3 144*	*3 110*
dont Atlas Services Belgium	*1 572*	*903*
dont Orange France S.A.	*1 538*	*2 189*
dont Wirefree Services Belgium	*1 269*	*243*
Comptes courants d'intégration fiscale des filiales	247	65
dont Orange France S.A.	*142*	*43*
dont Orange Holding S.A.	*79*	-
Dettes fiscales et sociales	1 557	1 655
Autres	238	530
TOTAL	**17 100**	**16 115**

4.7 Produits constatés d'avance

	Période close le	
(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Produits constatés d'avance financiers	890	835
dont soultes encaissées lors du débouclage de dérivés de taux qui sont étalées jusqu'à l'échéance du sous-jacent	*728*	*744*
Produits constatés d'avance d'exploitation	795	859
dont étalement sur 20 ans de la facturation des prestations de génie civil dans le cadre de l'apport des réseaux câblés	*423*	*468*
TOTAL	**1 685**	**1 694**

4.8 Echéance des créances et des dettes non financières

Les dettes et créances non financières sont pour l'essentiel exigibles à moins d'un an.

NOTE 5 Obligations contractuelles et engagements hors bilan

Au 31 décembre 2012, la Direction estime, au mieux de sa connaissance actuelle, qu'il n'existe pas d'engagements susceptibles d'avoir un effet significatif sur la situation financière actuelle ou future de France Télécom S.A., autres que ceux mentionnés dans cette note.

Les données sont évaluées au 31 décembre 2012, sauf mention contraire.

5.1 Obligations contractuelles et engagements hors bilan

5.1.1 Engagements d'investissement, d'achat et de location

Engagements d'investissements, d'achats et de location	Paiements dus au 31 décembre 2011	Paiements dus par période au 31 décembre 2012					
(en millions d'euros)	**Total**	**Total**	Avant fin décembre 2013	Avant fin décembre 2014	Avant fin décembre 2015	Avant fin décembre 2016	Avant fin décembre 2017	à partir de janvier 2018
Engagements de locations simples [1]	**3 930**	**5 528**	677	658	668	677	632	2 216
Engagements d'achat de biens et de services [2]	**1 950**	**2 312**	1 644	191	203	48	24	202
dont achats de capacités de transmission	*215*	*232*	*132*	*39*	*32*	*20*	*5*	*4*
dont maintenance de câbles sous-marins	*233*	*224*	*19*	*18*	*18*	*18*	*17*	*134*
dont achats de téléphones mobiles	*325*	*311*	*311*	-	-	-	-	-
Engagements d'investissements incorporels et corporels [3]	**474**	**520**	432	9	10	-	40	29

(1) Comprend les loyers à caractère de frais généraux (terrains, bâtiments et véhicules).
Les paiements dus au titre des locations immobilières simples, hors celles souscrites avec FT Immo H (filiale indirecte de France Télécom S.A.), représentent un total de 3 839 millions d'euros, dont 479 millions dus avant fin décembre 2013.
(2) Les engagements hors bilan portant sur des titres de participation ne sont pas inclus dans ce tableau (voir note 5.1.3).
(3) Dont investissements liés aux réseaux pour un montant global de 350 millions d'euros.

5.1.2 Engagements liés au personnel autres que les engagements de retraite et assimilés

Au titre du Droit Individuel à la Formation (DIF), le volume des droits acquis non consommés est d'environ neuf millions trois cent mille heures au 31 décembre 2012.

En application de l'avis 2004-F du Comité d'urgence du CNC relatif à la comptabilisation du DIF, les dépenses engagées au titre du DIF constituent une charge de la période et ne donnent pas lieu à provisionnement, sauf en cas de demande du salarié dans le cadre d'une Congé Individuel de Formation (CIF), d'un licenciement ou d'une démission.

5.1.3 Autres engagements hors bilan

Les principaux engagements de France Télécom S.A. au titre des dettes financières sont décrits en notes 4.4 et 4.5.

Garanties

Garanties données à des tiers

Garanties données à des tiers par France Télécom S.A.	Paiements dus au 31 décembre 2011	Paiements dus par période au 31 décembre 2012			
(en millions d'euros)	**Total**	**Total**	Avant fin décembre 2013	Entre janvier 2014 et décembre 2015	Entre janvier 2016 et décembre 2017	à partir de janvier 2018
Garanties données à des tiers par France Télécom S.A.	**1 790**	**2 167**	674	486	395	612

France Télécom S.A. accorde certaines garanties à des tiers (établissements financiers, clients, partenaires, administrations) pour couvrir la bonne exécution de ses propres obligations contractuelles dans le cadre de ses activités courantes. Ces garanties ne sont pas reprises dans le tableau ci-dessus, car elles ne sont pas de nature à augmenter le montant de ses engagements.

Outre les garanties de bonne exécution accordées à des tiers pour couvrir les obligations contractuelles de filiales directes ou indirectes, les garanties à des tiers incluent notamment :

- le contrat de cession par Atlas Services Belgium (ASB) de 100 % d'Orange Communication S.A. (Orange Suisse) à Matterhorn Mobile S.A., finalisé le 29 février 2012, prévoit que France Télécom S.A. se porte fort des engagements consentis par ASB. Ces engagements comprennent une garantie plafonnée à 200 millions de francs suisses (166 millions d'euros) qui expirera le 30 juin 2013, sauf la garantie en matière fiscale qui n'est pas plafonnée et expirera en 2017 ;
- le 14 octobre 2011, la co-entreprise de France Télécom-Orange et Deutsche Telekom dans le domaine des achats, Buyln, a débuté ses opérations. Afin de réaliser des économies, les sociétés mères ont mis en commun leurs activités Achats dans les domaines des terminaux, des réseaux de communication mobile, et une part importante des équipements de réseau fixe et des plateformes de services dans le cadre d'une co-entreprise à 50/50. Un mécanisme de compensation a été mis en place pour tenir compte d'un différentiel entre les avantages des deux opérateurs. L'engagement maximum de la Société s'élève au 31 décembre 2012 à 140 millions d'euros ;
- lors de l'acquisition le 2 décembre 2010 par ASB de 40 % de l'opérateur marocain Médi Telecom, France Télécom S.A. s'est portée fort et a garanti, en qualité de codébiteur solidaire, les engagements d'ASB. Les parties ont convenu d'un certain nombre de dispositions relatives à l'évolution de la répartition du capital de Médi Telecom. Le groupe France Télécom-Orange bénéficie notamment d'une première option d'achat portant sur 4 % du capital au maximum, exerçable immédiatement avant la réalisation de toute introduction en Bourse à un prix dépendant du cours de Bourse, et d'une deuxième option d'achat, exerçable entre le 1er juin et le 30 novembre 2014, portant sur 9 % du capital au maximum (diminués de tout pourcentage du capital acquis par exercice de la première option) à un prix dépendant également du cours de Bourse si la société est cotée, ou, dans le cas contraire, basé sur la valeur de marché. Il ne peut être exclu, dans l'hypothèse où France Télécom-Orange exercerait les deux options d'achat, qu'elle puisse être tenue en vertu de la réglementation boursière marocaine alors applicable, à lancer une offre publique d'achat sur le reste du capital de Médi Telecom.

Autres engagements

Garanties d'actifs et de passifs données dans le cadre de cessions

Dans le cadre des accords de cession conclus entre France Télécom S.A. et les acquéreurs de certains actifs, filiales ou participations, France Télécom S.A. a accepté des clauses de garanties d'actif et de passif. Les contrats de cession significatifs prévoient presque toujours un plafonnement de ces garanties.

Au 31 décembre 2012, les principales garanties en cours sont les suivantes :

- garantie en matière fiscale, plafonnée à 400 millions d'euros accordée à Deutsche Telekom dans le cadre de la cession des activités mobile et internet du Groupe aux Pays-Bas en 2007. Elle expirera à l'issue des délais légaux de prescription ;
- dans le cadre de la fusion des activités de France Télécom-Orange et Deutsche Telekom au Royaume-Uni, France Télécom S.A. a contre-garanti à hauteur de 50 % la garantie plafonnée à 750 millions de livres sterling (soit 919 millions d'euros au 31 décembre 2012) consentie par Deutsche Telekom à Hutchison 3G (H3G) en décembre 2007 pour couvrir des engagements d'investissement pris par sa filiale T Mobile UK à l'égard de la société commune constituée avec H3G dans le cadre d'un accord de partage de réseau 3G (soit un plafond de garantie de 375 millions de livres sterling pour France Télécom S.A., soit 460 millions d'euros) ; par ailleurs, France Télécom S.A. a conservé à son compte des engagements d'indemnisation en relation avec le dénouement anticipé d'opérations de crédit-bail portant sur des équipements de télécommunications dont une société du Groupe était locataire. Ces engagements d'indemnisation, dont le dernier expirera en février 2017, sont plafonnés à 315 millions de livres sterling, soit 386 millions d'euros au 31 décembre 2012 ;

- garanties octroyées à Orange Participations dans le cadre des cessions d'Orange Business Services Participations S.A. (OBSP) et France Câbles et Radio (FCR), plafonnées à 629 millions d'euros. France Télécom S.A. a par ailleurs consenti à Orange Participations une clause de révision de prix, courant jusqu'à fin septembre 2013, sur la cession d'OBSP en fonction de la dette réelle d'OBSP au 31 décembre 2012, et une garantie spécifique liée à l'option de vente dont dispose FCR sur sa participation dans la société Guinea Ecuatorial de Telecommunicaciones S.A. (GETESA) aux termes de laquelle France Télécom S.A. indemnisera Orange Participations de la différence entre le prix définitivement perçu par FCR pour ses titres et leur valorisation dans ses comptes. Ces garanties expireront le 20 décembre 2015 ;
- diverses garanties de nature usuelle accordées aux acquéreurs d'immeubles cédés par le Groupe.

Par ailleurs, la garantie en matière fiscale et douanière, octroyée à Orange Holding S.A. dans le cadre de la cession des actions Atlas Services Belgium, plafonnée à 3 milliards d'euros est arrivée à expiration en 2012.

La Direction estime que la mise en jeu de l'ensemble de ces garanties est peu probable et que les conséquences de leur mise en jeu éventuelle ne sont pas significatives par rapport aux résultats et à la situation financière de France Télécom S.A.

Engagements portant sur des titres

La présente section a pour objet de décrire les principaux engagements pris par la Société en lien avec les opérations de croissance externe réalisées par le groupe France Télécom-Orange.

Mobinil

Suite aux accords signés le 11 avril 2012 avec Orascom Telecom Media and Technology Holding S.A.E (OTMT), et à l'issue de l'offre publique d'achat réalisée en avril et mai 2012 par MT Telecom SCRL (MT Telecom), filiale à 100 % de France Télécom-Orange le Groupe a acquis 93,92 % d'ECMS et cédé 28,75 % des droits de vote de MT Telecom à OTMT. Dans ce cadre, France Télécom S.A. a consenti à OTMT une promesse d'achat sur les 5 millions d'actions (représentant 5 % du capital) qu'OTMT continue de détenir dans ECMS. Cette option peut être exercée par tiers, annuellement, de 2015 à 2017, pendant la période du 1er janvier au 28 février. Le prix d'exercice par action ECMS évoluera avec le temps de 33,69 euros en 2015 jusqu'à 37,14 euros en 2017. L'exercice de l'option dans sa totalité entrainera la cession automatique des 28,75 millions de droits de vote détenus par OTMT dans MT Telecom, à un prix par droit de vote variant de 1,68 euro en 2015 à 1,86 euro en 2017. OTMT dispose également d'une option de vente de ses droits de vote dans MT Telecom en cas de résiliation du pacte d'actionnaires dans les conditions prévues au pacte, ainsi que d'un droit de sortie de l'ensemble de ses intérêts dans ECMS et MT Telecom en cas de transfert de titres par France Télécom-Orange à un tiers.

France Télécom S.A. dispose par ailleurs d'une option d'achat portant sur la totalité des intérêts d'OTMT dans ECMS, exerçable de 2013 à 2017 pendant la période du 1er janvier au 28 février, dont les modalités de fixation de prix sont identiques à celles de la promesse d'achat consentie à OTMT (de 30,56 euros par action en 2013 jusqu'à 37,14 euros par action en 2017). Les accords 2012 donnent également à France Télécom S.A. une option d'achat des titres ECMS détenus par OTMT en cas de changement de contrôle d'OTMT, à un prix fondé sur la valeur de marché d'ECMS. OTMT a en outre consenti à France Télécom S.A. un droit de premier refus sur toute cession par OTMT de sa participation dans ECMS.

Suite aux opérations décrites ci-dessus, les engagements contractuels et réglementaires de France Télécom S.A, d'un montant de 1 937 millions d'euros au 31 décembre 2011, sont de l'ordre de 220 millions d'euros au 31 décembre 2012.

Enfin, France Télécom S.A. s'est engagée auprès de la République arabe d'Egypte à maintenir 15 % d'intérêts égyptiens au capital d'ECMS et, dans l'hypothèse où elle n'y parviendrait pas dans un délai d'un an à compter de la signature des accords, à consentir sous certaines conditions une option d'achat à la République arabe d'Egypte lui donnant le droit d'acquérir à un prix de marché un nombre d'actions permettant la détention de 15 % du capital d'ECMS par des actionnaires égyptiens.

Comme au 31 décembre 2011, les engagements contractuels et réglementaires de France Télécom S.A. sont provisionnés à hauteur de l'excédent des obligations de paiement sur la valeur d'utilité estimée des titres objets des engagements.

Conformément aux accords 2012, le contrat de services entre OTMT et ECMS a été transféré en contrepartie du versement à OTMT par France Télécom S.A. d'une indemnité de 110 millions d'euros, au cours du dernier trimestre 2012.

Achat à terme d'actions France Télécom S.A.

Le 21 juin 2011, France Télécom a conclu un achat à terme (échéance 20 juillet 2015) portant sur 4 050 532 actions propres.

5.2 Actifs faisant l'objet d'engagements

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Créances cédées non échues	540	903
Stocks consignés	99	97

Par ailleurs, les dépôts versés au titre des contrats de garantie-espèces mis en place dans le cadre de la gestion du risque de contrepartie des dérivés sont inscrits au bilan pour un montant de 372 millions d'euros (*cash collateral* versé).

5.3 Engagements reçus

(en millions d'euros)	31/12/2012
Engagements reçus sur ventes de biens et services	2 348
Engagements relatifs aux locations simples	392
Autres garanties reçues/autres engagements reçus	12
TOTAL	**2 752**

Les engagements reçus sur ventes de biens et services concernent principalement des engagements d'achats donnés de terminaux et de liaisons louées par Orange France S.A.

Par ailleurs, les dépôts reçus au titre des contrats de garantie-espèces mis en place dans le cadre de la gestion du risque de contrepartie des dérivés sont inscrits au passif pour un montant de 66 millions d'euros (*cash collateral* reçu).

NOTE 6 Litiges

Au 31 décembre 2012, hors les contestations de contrôles fiscaux qui sont décrites par ailleurs (voir note 4.3.3) le montant des provisions pour risques enregistrées par France Télécom S.A. au titre de l'ensemble des litiges dans lesquels elle est impliquée s'élève à 164 millions d'euros (à comparer à 127 millions d'euros au 31 décembre 2011). France Télécom S.A. considère que la divulgation du montant de la provision éventuellement constituée en considération de chaque litige en cours est de nature à causer à la Société un préjudice sérieux. Les soldes et mouvements globaux des provisions sont présentés en note 4.3.

France Télécom S.A. fait notamment l'objet d'un certain nombre d'actions contentieuses intentées par des concurrents arguant de pratiques qu'ils jugent anticoncurrentielles et dont ils demandent généralement la cessation. En cas de condamnation de France Télécom S.A. au fond, ces procédures peuvent aussi conduire à des amendes. Des concurrents peuvent également demander devant les juridictions civiles et commerciales l'indemnisation du préjudice qu'ils estiment avoir subi du fait de ces pratiques.

Les procédures susceptibles d'avoir des effets significatifs sur la situation financière de France Télécom S.A. sont détaillées ci-après.

6.1 Litiges France

Litiges concurrence

Réseaux fixes et contenus

- Le groupe Numericable a introduit en 2010 devant le Tribunal de commerce de Paris et la Cour internationale d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale de Paris, des actions visant à l'indemnisation du préjudice qui résulterait pour lui d'une prétendue résiliation de fait des conventions le liant à France Télécom S.A. et au titre desquelles il occupe avec ses réseaux Plan câble le génie civil de cette dernière. Ces conventions ont été successivement conclues en 1999, 2001 et 2004. Les demandes formulées par Numericable s'élèvent au total à plus de 3,1 milliards d'euros.

  Le 23 avril 2012, le Tribunal de commerce de Paris a rejeté l'ensemble des réclamations de Numericable d'un montant de 2 583 millions d'euros portant sur les conventions d'occupation conclues entre 1999 et 2001, après avoir constaté l'absence de résiliation, de fait ou de droit, de ces conventions. Numericable a fait appel du jugement. La sentence arbitrale de la CCI relative aux réclamations de Numericable d'un montant de 542 millions d'euros portant sur les conventions conclues en 2004, est attendue au plus tard le 28 février 2013.

  France Télécom S.A. estime que les demandes du groupe Numericable sont totalement infondées et que ces deux actions sont abusives. Sa position a été renforcée par l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 23 juin 2011 confirmant la décision de règlement de différend rendue par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (Arcep) en novembre 2010, décision à l'origine des évolutions contractuelles contestées par Numericable. La Cour d'appel a notamment considéré que les mesures imposées par l'Arcep étaient nécessaires, équitables et proportionnées. Cette position a été confirmée le 25 septembre 2012 par la Cour de Cassation.

- La société Completel a saisi en 2010 le Tribunal de commerce de Paris pour réclamer à France Télécom S.A. le versement de dommages-intérêts du fait de ses pratiques sur le marché de gros de l'accès à internet en haut débit entre 2000 et 2002. Le 13 décembre 2011, le tribunal a entièrement débouté Completel de ses réclamations, jugeant que Completel n'avait pu subir le moindre dommage du fait de ces pratiques compte tenu de sa stratégie propre et de ses capacités financières à l'époque des faits. Completel a fait appel du jugement. Ses réclamations s'élèvent à 496 millions d'euros.

- Le 5 avril 2012, l'Autorité de la concurrence a adressé à France Télécom S.A. une notification de griefs dans le cadre de la procédure ouverte en 2007 à la suite de deux plaintes de Free concernant le déploiement des réseaux de fibre optique en France. Le rapporteur auprès de l'Autorité a retenu à l'encontre de France Télécom S.A. deux griefs d'abus de position dominante, d'une part pour refus puis imposition aux autres opérateurs de conditions d'accès restrictives à son génie civil, et d'autre part pour discrimination envers ces opérateurs. Le 24 décembre 2012, un rapport final d'instruction a été adressé à France Télécom S.A., maintenant en l'état ces deux griefs. Le Conseil de la concurrence avait rejeté le 12 février 2008 la demande de mesures conservatoires visant à contraindre France Télécom S.A. à donner accès à ses infrastructures de génie civil pour le déploiement du très haut débit notamment à un tarif orienté vers les coûts et, dans l'attente, à lui interdire de commercialiser son offre de détail et de déployer ses propres infrastructures en dehors de Paris en prenant acte que France Télécom S.A. s'était engagée depuis octobre 2007 devant l'Arcep dans un processus constructif d'élaboration d'une offre d'accès à ses fourreaux et en considérant dès lors qu'il n'y avait aucune atteinte grave et immédiate à la concurrence justifiant le prononcé des mesures demandées. Le collège de l'Autorité de la concurrence étant désormais saisi du dossier, une décision devrait intervenir au cours du premier semestre 2013. France Télécom S.A. n'est pas, à ce stade, en mesure d'évaluer le risque encouru dans le cadre de cette procédure.

- Canal+ et SFR ont saisi en février 2009 l'Autorité de la concurrence d'une plainte visant une pratique de vente liée entre le service Orange Sport et les offres d'accès à internet en haut débit d'Orange ainsi que des pratiques de "prix prédateurs" sur le service Orange Sport et les conditions dans lesquelles les droits de retransmission des matches de football ont été accordés à Orange par la Ligue de Football Professionnel en février 2008. Bouygues a annoncé en mai 2010 avoir déposé une plainte similaire visant France Télécom S.A. à propos des services Orange Sport et Orange Cinéma Séries. Cette plainte a été jointe à celle de Canal+ et de SFR. France Télécom S.A. a été informé le 27 juillet 2012 du classement sans suite de ces plaintes par l'Autorité de la concurrence.

- Le 9 décembre 2009, SFR a annoncé avoir saisi l'Autorité de la concurrence de pratiques anticoncurrentielles de France Télécom S.A. sur le marché des prestations de résorption des zones blanches des collectivités territoriales en haut débit. La société Altitude Infrastructure a déposé une plainte comparable en juillet 2009. Ces plaintes mettent en cause les délais et les tarifs de fourniture par France Télécom S.A. de son offre de gros aux opérateurs souhaitant répondre aux collectivités territoriales ou les conditions dans lesquelles France Télécom S.A. répond elle-même aux appels d'offres des collectivités. L'instruction est en cours.

- Le 23 juillet 2010, la Commission européenne a informé France Télécom S.A. qu'elle rejetait la plainte pour abus de position dominante dont elle avait été saisie en mars 2009 par Vivendi et Iliad (Free) et qui visait des pratiques de France Télécom S.A. sur les marchés de gros de l'accès à la boucle locale et de l'accès à internet en haut débit en France. La Commission européenne a rejeté toutes les allégations des plaignants pour conclure, par une décision motivée, au défaut d'intérêt de l'Union européenne à poursuivre l'enquête. Vivendi a déposé le 17 septembre 2010 un recours devant le Tribunal de l'Union Européenne aux fins d'annulation de cette décision de rejet. France Télécom S.A. est intervenue au soutien de la Commission européenne.

- Le 3 février 2010, SFR puis, le 10 novembre 2010, Verizon, ont assigné France Télécom S.A. devant le Tribunal de commerce de Paris en vue du remboursement de trop-perçus allégués sur les prestations d'interconnexion de France Télécom S.A. en 2006 et 2007, prestations dont les tarifs ne refléteraient pas les coûts. Les prétentions de SFR s'élèvent à plus de 48 millions d'euros et celles de Verizon à près de 37 millions d'euros. France Télécom S.A. en conteste le bien-fondé.

- Le 24 avril 2012, SFR a assigné France Télécom S.A. devant le Tribunal de commerce de Paris dénonçant ses offres de détail dédiées aux résidences secondaires. SFR soutient que les offres de gros de France Télécom S.A. concernant l'accès au service téléphonique ou le haut débit ne lui permettent pas de reproduire lesdites offres de France Télécom S.A., et dénonce ainsi des prix prédateurs ainsi qu'une pratique de ciseaux tarifaires. SFR réclame 218 millions d'euros. France Télécom S.A. considère l'action de SFR dénuée de tout fondement.

Réseaux mobiles

- Le 13 décembre 2012, l'Autorité de la concurrence a prononcé des amendes de 65,7 millions d'euros à l'encontre de SFR et de 117,4 millions d'euros à l'encontre du groupe France Télécom-Orange, dont 78,3 millions d'euros à la charge conjointe et solidaire de France Télécom S.A. et d'Orange France S.A. (payés par Orange France S.A.) et 39,1 millions d'euros à la charge exclusive de France Télécom S.A., pour avoir mis en œuvre dans le cadre d'offres d'abondance lancées en 2005 une discrimination tarifaire excessive entre les appels à destination de leur propre réseau et ceux à destination des réseaux concurrents. Cette sanction a été prononcée au terme d'une enquête ouverte en 2006 sur saisine de Bouygues Telecom. Selon l'Autorité de la concurrence, Bouygues Telecom aurait été contrainte, compte tenu de son parc d'abonnés plus restreint, de répliquer aux offres incriminées par des offres d'abondance à destination de tous les réseaux qui auraient comprimé ses marges. France Télécom S.A. et Orange France considèrent que cette décision est infondée et ont déposé un recours devant la Cour d'appel de Paris le 16 janvier 2013.

- Les 14 avril 2008 et 14 juin 2010, Bouygues Telecom puis, le 9 août 2010, SFR, ont saisi l'Autorité de la concurrence de plaintes dénonçant, sur les marchés des communications fixes et mobile entreprises, des pratiques de remises fidélisantes, de couplage, de tarifs discriminatoires et de prix prédateurs de la part d'Orange France. Orange France estime que ces accusations sont infondées. Le 9 décembre 2010, des opérations de visite et saisie ont toutefois été menées par l'Autorité de la concurrence dans les locaux de France Télécom S.A. et d'Orange France. Le 15 mai 2012, la Cour d'appel de Paris a rejeté les appels introduits contre les ordonnances ayant autorisé ces opérations et les recours contre le déroulé de ces opérations. A la connaissance du Groupe, l'Autorité de la concurrence n'a pas encore commencé l'instruction au fond du dossier.

- Bouygues Telecom Caraïbe et Outremer Telecom ont, respectivement en juillet 2004 et juillet 2005, saisi le Conseil de la concurrence de pratiques d'Orange Caraïbe et de France Télécom S.A. sur les marchés mobile et fixe-vers-mobile aux Antilles et en Guyane. L'Autorité de la concurrence a joint les deux affaires en 2007 et, le 9 décembre 2009, a condamné Orange Caraïbe et France Télécom S.A. à une amende d'un montant total de 63 millions d'euros. Celles-ci ont acquitté cette amende mais ont déposé un recours contre cette décision devant la Cour d'appel de Paris, qui, le 23 septembre 2010, l'a réduite de 3 millions d'euros. Orange Caraïbe et France Télécom S.A. se sont toutefois pourvues en cassation contre cette décision de la Cour, tout comme le Président de l'Autorité de la concurrence et Digicel. Le 31 janvier 2012, la Cour de cassation a cassé l'arrêt de la Cour d'appel et renvoyé l'affaire devant la Cour d'appel de Paris pour un nouvel examen au fond.

  Parallèlement à cette procédure devant l'Autorité de la concurrence, la société Digicel (venant aux droits de Bouygues Telecom Caraïbe) a introduit en mars 2009 une action indemnitaire devant le Tribunal de commerce de Paris en réparation d'un préjudice qu'elle estime à 329 millions d'euros du fait de ces pratiques. De même, Outremer Télécom a introduit une action de même nature devant le Tribunal de commerce de Paris le 11 octobre 2010, sollicitant la réparation d'un préjudice qu'elle estime à environ 70 millions d'euros. Orange Caraïbe et France Télécom S.A. considèrent que ces demandes sont infondées et que leur montant apparaît en tout état de cause totalement injustifié. Le 21 mai 2012, le Tribunal a décidé de surseoir à statuer sur ces actions indemnitaires dans l'attente de la décision de la Cour de renvoi dans la procédure initiée par l'Autorité de la concurrence.

- En octobre 2012, SFR a porté plainte devant la Commission européenne pour dénoncer le contrat d'itinérance mobile mis en œuvre début 2012 entre Free et Orange. SFR considère que la conclusion de ce contrat constitue une prise de contrôle de Free Mobile par le groupe France Télécom-Orange, conjointement avec le groupe Iliad. Ainsi, selon SFR, cette prise de contrôle conjoint aurait dû être notifiée à la Commission. France Télécom-Orange. considère cette action comme dépourvue de tout fondement.

Autres procédures

- Le 27 juin 2012, la Cour d'appel de Paris, statuant sur renvoi après cassation partielle, a confirmé le rejet de l'ensemble des demandes des sociétés Lectiel et Groupadress visant à la reconnaissance d'un préjudice estimé à 376 millions d'euros au moins qui aurait résulté du refus de France Télécom S.A. de mettre gratuitement à leur disposition sa base annuaires et sa mise à jour quotidienne. La cour était appelée à déterminer si la faute concurrentielle, par ailleurs caractérisée à l'encontre de France Télécom S.A. avant 1999, avait causé un préjudice à Lectiel et Groupadress, et à hauteur de quel montant. Elle a jugé que ces dernières ne pouvaient caractériser le moindre préjudice dès lors qu'elles avaient pratiqué le téléchargement illicite des données pendant l'intégralité de la période considérée. Le 13 décembre 2012, le liquidateur judiciaire de Lectiel a formé un nouveau pourvoi en cassation.

- En novembre 2000, la SNCF a déposé un recours devant le Tribunal administratif de Paris réclamant à France Télécom S.A. le versement d'une indemnité fixe de 135 millions d'euros (hors intérêts) pour l'utilisation de ses infrastructures ferroviaires de 1992 à fin 1996. La SNCF a en outre réclamé la nomination d'un expert pour calculer le montant de l'indemnité variable qu'elle estimait lui être due en plus de l'indemnité fixe et qui, selon ses calculs, s'élevait à 352 millions d'euros. En décembre 2010, la SNCF a porté le montant total de ses réclamations à 562 millions d'euros. France Télécom S.A. ne conteste pas le fait qu'un paiement est dû à partir du 29 juillet 1996 mais considère l'action sans fondement en ce qui concerne la période antérieure à cette date. Le 11 mars 2004, le Tribunal administratif de Paris a déclaré les demandes de la SNCF irrecevables, décision confirmée le 24 mai 2007 par la Cour administrative d'appel de Paris. Mais le 15 avril 2011, le Conseil d'Etat a cassé cette décision et reconnu à la SNCF la qualité pour agir. La procédure devant la Cour administrative d'appel de Paris a été rouverte à la suite du dépôt le 20 mars 2012 par la SNCF d'un mémoire à l'appui de sa demande, ce qui a conduit France Télécom S.A. à procéder à une réappréciation du risque dans ce dossier.

6.2 Autres Litiges

Aides d'Etat

Deux procédures sont actuellement pendantes devant les juridictions de l'Union Européenne concernant des aides d'Etat dont aurait bénéficié France Télécom S.A.

- En janvier 2003, la Commission européenne a lancé une enquête portant sur les mesures financières annoncées par l'Etat le 4 décembre 2002. A cette date, l'Etat avait annoncé qu'il était prêt à anticiper sa participation au renforcement des fonds propres de France Télécom S.A. aux côtés d'investisseurs privés à travers une avance d'actionnaire qui n'a jamais été mise en place. En 2004, la Commission a indiqué que ces mesures étaient incompatibles avec le marché commun mais n'a pas demandé le remboursement de l'aide. L'Etat et France Télécom S.A., mais également l'AFORS Télécom et Bouygues Telecom, ont déposé des recours contre cette décision devant le Tribunal de l'Union Européenne (TUE). Le 21 mai 2010, le TUE a annulé la décision de la Commission européenne. Le Tribunal a jugé que, bien que cette déclaration ait conféré, avec d'autres déclarations de soutien à France Télécom S.A., un avantage financier à cette dernière, elles n'ont engagé aucune ressource d'Etat et ne peuvent être qualifiées d'aides d'Etat. Les 4 et 5 août 2010, respectivement, Bouygues Telecom et la Commission européenne se sont pourvus devant la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE) contre cette décision. En juin 2012, l'avocat général auprès de la CJUE a proposé à la Cour d'annuler l'arrêt du TUE et de lui renvoyer l'affaire pour un nouvel examen. L'arrêt de la CJUE est attendu au premier trimestre 2013.

- Le 20 mai 2008, la Commission européenne a ouvert une procédure d'enquête approfondie afin d'analyser la conformité avec la réglementation communautaire en matière d'aides d'Etat de la réforme du régime des charges supportées par France Télécom S.A. relativement au paiement des retraites de son personnel ayant le statut de fonctionnaires de l'Etat français, prévue par la loi du 26 juillet 1996 lors de la transformation de France Télécom en société anonyme. L'ouverture de cette enquête faisait suite à une plainte de Bouygues Telecom déposée en 2002.

  La réforme de 1996 a prévu l'abandon du régime dérogatoire qui pesait sur France Télécom S.A. depuis la loi du 2 juillet 1990 relative à l'organisation du service public de la poste et des télécommunications, et le versement par France Télécom S.A. à l'Etat d'une contribution forfaitaire exceptionnelle de 5,7 milliards d'euros en 1997 ainsi que d'une cotisation libératoire annuelle. Cette dernière visait à égaliser les niveaux de charges sociales et fiscales obligatoires assises sur les salaires entre France Télécom S.A. et ses concurrents pour les risques communs aux salariés de droit commun et aux fonctionnaires de l'Etat, mais n'incluait pas le paiement par France Télécom S.A des cotisations liées aux risques dits "non communs" (non encourus par les fonctionnaires de l'Etat), à savoir les cotisations correspondant au risque chômage et au risque de non-paiement des salaires en cas de redressement ou de liquidation de l'entreprise.

  Par une décision du 20 décembre 2011, la Commission européenne a imposé à l'Etat d'aligner le calcul des cotisations sociales de France Télécom S.A. sur celui de ses concurrents, y compris s'agissant des risques non communs. Selon les calculs des autorités françaises, la méthodologie suivie par la Commission conduit France Télécom S.A. à être redevable sur une base mensuelle des nouvelles cotisations à partir du 12 janvier 2012. Dans l'attente de l'exécution de la décision, France Télécom S.A. a mis en place un compte séquestre sur lequel ont été versées, chaque mois, les cotisations supplémentaires réclamées, ce qui a eu pour effet de la priver de la jouissance des montants correspondants.

  En application de la décision de la Commission européenne, une modification de la loi du 2 juillet 1990 a été votée le 16 août 2012 qui impose désormais la soumission de France Télécom S.A. aux risques non communs ; ce dispositif étant applicable de façon rétroactive à la contribution due au titre des rémunérations versées en 2012. A la suite de la publication le 28 novembre 2012 du décret d'application de cette loi, l'ensemble des cotisations dues et placées sur le compte séquestre ont été versées à l'Etat en décembre. A compter du mois de décembre 2012, elles sont directement acquittées par France Télécom S.A. aux organismes de collecte.

  L'Etat et France Télécom S.A ont déposé, respectivement le 2 mars 2012 et le 22 août 2012, des recours en annulation contre la décision de la Commission européenne devant le TUE. France Télécom S.A. considère en effet que cette décision crée un très fort désavantage structurel pour l'entreprise par rapport à ses concurrents et contredit plusieurs décisions prises précédemment par la Commission elle-même, en particulier celle de 2007 concernant La Poste pour une réforme identique. Ces recours ne sont pas suspensifs.

Litiges internationaux

- Le 23 avril 2012, la Cour suprême allemande a refusé de se saisir du pourvoi formé par la société Millenium contre la décision de rejet par la Cour d'appel de Schleswig de son action fondée sur le préjudice subi en conséquence d'une soi-disant domination de fait de MobilCom par France Télécom-Orange. Cette décision a mis fin aux actions poursuivies depuis 2003 par l'ancien dirigeant de MobilCom Gerhardt Schmid et certains actionnaires minoritaires de MobilCom en compensation du préjudice, évalué à plusieurs milliards d'euros, qui aurait résulté pour eux de l'abandon du projet de développement de l'UMTS en Allemagne. Quelques actionnaires de freenet poursuivent cependant une action contentieuse à l'encontre de leur société au motif d'une sous-évaluation de l'action MobilCom au moment de sa fusion avec freenet en 2007. Cette action vise à obliger la direction de freenet à intenter à son tour une action indemnitaire contre France Télécom S.A. Le succès de cette action est peu probable.

- Les consorts Mikati, actionnaires minoritaires de FTML qui détiennent 33 % de son capital, ont assigné en 2007 France Télécom S.A. devant le Tribunal de commerce de Paris en paiement d'une indemnité provisoirement évaluée à 97 millions de dollars américains, FTML étant appelée au procès. Ils reprochent à France Télécom S.A. d'avoir prétendument imposé à sa sous-filiale libanaise, contre les intérêts de celle-ci, l'accord transactionnel du 12 janvier 2006 par lequel FTML et son actionnaire majoritaire FTMI ont soldé avec le gouvernement libanais l'ensemble de leurs différends afférents au contrat BOT (*build-operate-transfer*) d'un réseau de téléphonie mobile au Liban, ce qui aurait eu pour effet de priver les minoritaires de leur quote-part de l'indemnité de 266 millions de dollars américains allouée à FTML et FTMI par des sentences arbitrales de janvier et avril 2005. France Télécom S.A. estime n'avoir jamais rien entrepris à l'encontre des prérogatives et des intérêts de sa sous-filiale ou de ses actionnaires minoritaires et considère la demande dénuée de fondement. Le 8 septembre 2010, le Tribunal de commerce de Paris a débouté les consorts Mikati de toutes leurs demandes à l'encontre de France Télécom S.A. et déclaré nulle l'assignation contre FTML. Le 29 octobre 2010, les actionnaires minoritaires ont interjeté appel de ce jugement ; ils réitèrent l'allégation d'immixtion fautive de France Télécom S.A. dans la gestion de sa sous-filiale FTML, dont ils maintiennent qu'elle leur aurait causé un préjudice personnel réparable d'environ 80 millions de dollars américains. La Cour d'appel de Paris devrait se prononcer dans le courant du 2e semestre 2013.
- Le 19 avril 2012, le Tribunal Supérieur de Justice du Pays Basque a prononcé l'exequatur en Espagne de la sentence arbitrale CCI du 6 juillet 2010 condamnant Euskaltel pour violation de ses engagements de non-concurrence pris en 2005 lors du rachat de l'opérateur mobile AUNA par France Télécom-Orange. Le 2 juillet 2012, les parties (Euskaltel et quatre sociétés du groupe France-Télécom-Orange, dont France Télécom S.A.) ont signé une transaction soldant l'ensemble de leurs différends, sans impact sur les comptes de la Société.

Hors les contestations de contrôles fiscaux et le litige en cours devant les juridictions de l'Union Européenne à propos du prélèvement par la France de certaines taxes sur les opérateurs télécom qui sont décrites par ailleurs dans ces comptes (voir notes 2.2 et 4.3.3), il n'existe pas d'autre procédure administrative, judiciaire ou arbitrale dont France Télécom S.A. ait connaissance (qu'il s'agisse d'une procédure en cours, en suspens ou d'une procédure dont France Télécom S.A. soit menacée), ayant eu au cours des douze derniers mois ou susceptible d'avoir des effets significatifs sur la situation financière ou la rentabilité de la Société.

NOTE 7 Transactions avec les entreprises et les parties liées

Les principales transactions avec les entreprises liées sont résumées ci-dessous et s'inscrivent dans le cadre de l'exploitation courante.

Les transactions avec les parties liées additionnelles concernent les principales opérations courantes réalisées avec les sociétés membres du groupe France Télécom-Orange et non totalement détenues (directement et indirectement) par France Télécom S.A. et les sociétés dans lesquelles le Président du Conseil d'administration de France Télécom S.A. est membre du Conseil d'administration, du Conseil de surveillance ou du Comité exécutif.

Par ailleurs, les prestations de communications fournies aux services de l'Etat, qui figure parmi les clients les plus importants de France Télécom S.A., et aux collectivités territoriales, sont rendues à des conditions courantes.

Les montants supérieurs à 100 millions d'euros sont indiqués dans le tableau ci-dessous :

(en millions d'euros)	Créances	Dettes	Charges d'exploitation	Produits d'exploitation	Produits financiers
Entreprises liées					
Atlas Services Belgium		1 573			254
FCR					108
FCT Titriobs	978				
FCT Valmy (SCR)	324				
FT España		155		137	
FT IMMO GL	125	128			
FT IMMO H		114	148		
FTMI					159
Groupe Equant	311	1 235	707	120	
Orange Brand Services Ltd		418	130		
Orange France SA	1 374	1 623	1 083	5 123	
Orange Global Limited		3 144			
Orange Holding SA		4 299			682
Orange Telecommunications Group Limited		325			
Orange TV Participations		158			
TP SA					239
Wirefree Services Belgium		1 269			
Parties liées					
Everything Everywhere		422			

NOTE 8 Evénements postérieurs à la clôture

Remboursement d'un emprunt obligataire

Le 28 janvier 2013, France Télécom S.A. a procédé au remboursement du solde à l'échéance d'un emprunt obligataire de 3 076 millions d'euros.

Outre les événements décrits dans cette note et par ailleurs, il n'est pas intervenu d'autre événement significatif entre la clôture des comptes et le 19 février 2013, date d'arrêté des comptes de l'exercice 2012.

NOTE 9 Principes comptables

Les comptes sociaux annuels de France Télécom S.A. sont établis conformément aux principes comptables généralement admis en France et selon les dispositions du Plan Comptable Général.

9.1 Principes comptables

9.1.1 Opérations en devises

Les soldes monétaires libellés en devises sont convertis en fin d'exercice à leur cours de clôture. Les différences de conversion résultant de l'appréciation des créances et dettes en devises aux cours de clôture sont inscrites en écart de conversion actif lorsqu'il s'agit d'une perte latente et en écart de conversion passif lorsqu'il s'agit d'un gain latent.

Concernant les opérations financières, les pertes et les gains latents sont déterminés par devise et par année d'échéance, en prenant en compte l'ensemble des positions bilan et hors bilan. Pour les opérations commerciales, les pertes et les gains latents sont déterminés par devise. Une provision est constituée pour les pertes de change latentes nettes ainsi calculées.

9.1.2 Comptabilisation des produits

Les principaux produits issus des activités de France Télécom S.A. sont comptabilisés de la manière suivante :

Ventes d'équipement :

Les produits des ventes de terminaux et les frais de mise en service sont constatés lors de la livraison au client ou, le cas échéant, lors de l'activation de la ligne.

Prestations de service :

Les produits des abonnements téléphoniques et d'accès à internet sont comptabilisés de manière linéaire sur la durée de la prestation correspondante.

Les produits issus des communications téléphoniques entrantes et sortantes sont enregistrés lorsque la prestation est rendue.

Les produits relatifs à l'utilisation des liaisons louées et moyens de transmission de données à moyen et haut débits sont constatés de manière linéaire sur la durée du contrat.

Les produits relatifs à la vente des capacités de transmission sur des câbles sous-marins et terrestres sont enregistrés linéairement sur la durée contractuelle.

Les revenus provenant de la publicité sur internet sont reconnus sur la période de réalisation de la prestation publicitaire.

Locations d'équipement :

Les produits issus de la location d'équipement sont reconnus linéairement sur la durée du contrat.

Ventes de contenu :

Les ventes issues des numéros générant des revenus et engendrant des coûts partagés (Audiotel, numéros colorés, numéros à tarification spéciale, etc.) sont reconnues pour leur montant brut lorsque France Télécom S.A. dispose d'une latitude raisonnable dans la fixation du prix facturé au client final et est le principal responsable de la détermination des principales caractéristiques du contenu (service ou produit) ; et pour leur montant net des reversements aux prestataires de ces services lorsque ces derniers ont la responsabilité du service et déterminent la tarification de l'abonné.

Les revenus issus de la vente ou de la mise à disposition de contenus (audio, vidéo, jeux, etc.) au travers des différents moyens de communication (PC, TV, téléphone fixe, etc.) sont reconnus pour leur montant brut lorsque France Télécom S.A. est le principal responsable dans la transaction vis-à-vis du client final (c'est-à-dire. lorsque le client n'a pas de recours spécifique auprès du fournisseur de contenu), lorsqu'il supporte le risque sur le stock, et lorsqu'il dispose d'une latitude dans la sélection des fournisseurs de contenu et dans la détermination du prix au client final ; et pour leur montant net des sommes dues aux fournisseurs de contenu lorsque ces derniers sont responsables de la fourniture du contenu au client final et fixent les prix de détail.

9.1.3 Coûts d'acquisition et de fidélisation des clients

Les coûts d'acquisition et de renouvellement des contrats clients, autres que ceux encourus dans le cadre des programmes de fidélisation, sont enregistrés dans le résultat de l'exercice au cours duquel ils sont encourus, c'est-à-dire au moment de la réalisation de la transaction.

Dans le cadre de l'application de l'avis 2004-E du Comité d'urgence du CNC, la contre-valeur en euros des points de fidélisation accumulés par les clients est comptabilisée dès l'octroi des points en diminution du chiffre d'affaires. La réduction de chiffre d'affaires est estimée en fonction d'hypothèses de taux de résiliation, d'utilisation des points par les abonnés et de la valorisation unitaire du point.

9.1.4 Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent les droits au bail, les fonds commerciaux liés au mali technique constaté lors d'opérations de fusion, les licences, les logiciels, les brevets, les droits d'usage de câbles ou de capacités de transmission ainsi que les frais de recherche et de développement.

Le mali technique de fusion n'est pas un élément amortissable. Cependant les éléments constitutifs du mali font l'objet d'un test de dépréciation prévu à l'article 322-5 du Règlement n° 99-03 du CRC (modifié par le Règlement n°2002-10).

Les licences, les brevets, les droits d'usage des câbles sous-marins sont comptabilisés au coût historique d'acquisition et amortis linéairement sur leur durée de vie, comprise entre 3 et 14 ans selon leur nature. Les logiciels développés en interne sont immobilisés à leur coût de production et sont amortis linéairement sur leur durée de vie, estimée à 3 ou 4 ans.

Les *Indefeasible Right of Use* (IRU) sont des droits d'usage de câbles ou de capacités de transmission (sur des câbles terrestres ou sous-marins) octroyés pour une durée déterminée. Ils sont immobilisés si France Télécom S.A. bénéficie d'un droit d'usage spécifique d'une partie déterminée de l'actif sous-jacent sous forme de fibres ou de longueurs d'onde dédiées et que la durée du droit octroyé couvre la majeure partie de la durée de vie économique de l'actif sous-jacent.

Les droits au bail ne sont pas amortis, car ils sont considérés comme ayant une durée de vie indéfinie. Ces actifs incorporels font l'objet d'un test de dépréciation annuel.

Les frais de développement sont immobilisés dès que sont démontrées :

- l'intention et la capacité financière et technique de mener le projet de développement à son terme ;
- la probabilité que les avantages économiques futurs attribuables aux dépenses de développement iront à l'entreprise ; et
- l'évaluation fiable de leur coût.

Les frais de recherche et développement ne répondant pas aux critères ci-dessus sont enregistrés en charges de l'exercice au cours duquel ils sont encourus.

Les frais de développement capitalisés sont amortis de manière linéaire sur leur durée d'utilité, principalement sur 3 ans.

9.1.5 Immobilisations corporelles

Les immobilisations transférées par l'Etat français à France Télécom S.A. lors de sa création le 1er janvier 1991 ont été inscrites pour une valeur nette figurant dans le bilan d'ouverture approuvé par arrêté du ministre des Postes et Télécommunications et du ministre de l'Economie et des Finances.

Valeur brute

La valeur brute des immobilisations corporelles correspond à leur coût d'acquisition ou de production. Ce coût comprend les frais directement attribuables au transfert de l'actif jusqu'à son lieu d'exploitation et à sa mise en état pour permettre son exploitation.

Le coût d'une immobilisation corporelle comprend l'estimation des coûts relatifs au démantèlement et à l'enlèvement de l'immobilisation et à la remise en état du site sur lequel elle est située, à raison de l'obligation que France Télécom S.A. encourt.

Le coût des réseaux comprend les frais d'études et de construction, ainsi que les frais engagés pour l'amélioration de la capacité des équipements et installations.

Les frais de réparation et de maintenance sont enregistrés en charges dès qu'ils sont encourus, sauf dans le cas où ils contribuent à augmenter la productivité ou la durée de vie de l'immobilisation.

Le coût total d'un actif est réparti entre ses différents éléments constitutifs comptabilisés séparément lorsque les différentes composantes ont des durées d'utilité différentes ou qu'elles procurent des avantages à l'entreprise selon un rythme différent nécessitant l'utilisation de taux et de modes d'amortissement différents.

Amortissement

L'amortissement d'un actif est calculé en fonction du rythme de consommation des avantages économiques attendus propre à chaque élément constitutif de l'actif, en fonction de leur utilisation probable.

Le mode linéaire est généralement retenu sur les durées d'utilité suivantes :

Bâtiments	30 ans
Installations et agencements de bâtiments	5 à 10 ans
Infrastructures (génie civil, câbles, poteaux)	15 à 30 ans
Equipements réseaux dont logiciels indissociables d'un sous-jacent (commutation, équipements de transmission, de la boucle locale…)	4 à 20 ans
Matériel informatique, terminaux	3 à 5 ans
Autres immobilisations corporelles	3 à 10 ans

La Société utilise en 2012 les possibilités offertes par la réglementation fiscale en matière d'amortissements dérogatoires. La différence entre l'amortissement fiscal et l'amortissement linéaire est comptabilisée en provisions réglementées au bilan.

9.1.6 Dépréciation des actifs immobilisés corporels et incorporels

Les actifs immobilisés, incorporels et corporels, font l'objet d'une dépréciation lorsque, du fait d'événements ou de circonstances intervenus au cours de la période (obsolescence, dégradation physique, changements importants dans le mode d'utilisation, performances inférieures aux prévisions, chute des revenus et autres indicateurs externes…), leur valeur actuelle apparaît durablement inférieure à leur valeur nette comptable. La valeur actuelle est la valeur la plus élevée de la valeur vénale ou de la valeur d'usage.

Les tests de dépréciation sont réalisés par groupe d'actifs en comparant la valeur actuelle et la valeur nette comptable.

Pour les actifs destinés à être conservés et utilisés, la valeur actuelle est le plus souvent déterminée sur la base de la valeur d'usage : celle-ci correspond à la valeur des avantages économiques futurs attendus de leur utilisation et de leur sortie. Pour les actifs destinés à être cédés, la valeur actuelle est déterminée sur la base de la valeur vénale, celle-ci étant appréciée par référence au prix de marché.

9.1.7 Immobilisations financières

Les titres de participation sont inscrits à leur coût historique d'acquisition. Les frais d'acquisition sont comptabilisés au compte de résultat.

La nécessité de constater une perte de valeur est appréciée par comparaison entre le coût historique d'acquisition et la valeur actuelle.

La valeur actuelle est égale à la valeur d'utilité pour les participations stratégiques. En revanche, la valeur vénale s'applique lorsqu'une cession a été décidée.

La valeur d'utilité d'un titre de participation est constituée de la valeur d'entreprise estimée de l'entité constitutive de la participation, diminuée de son endettement net (ou augmentée de ses liquidités nettes), calculée dans sa devise et convertie au taux de clôture en euros.

En raison de la volatilité à court terme des valorisations boursières et du caractère stratégique de ses participations, France Télécom S.A. privilégie, dans son appréciation de la valeur d'entreprise, la méthode des flux de trésorerie actualisés. Ceux-ci sont déterminés dans le cadre des hypothèses économiques, réglementaires, de renouvellement des licences et des conditions d'exploitation prévisionnelles retenues par la Direction de France Télécom S.A. de la façon suivante :

- les flux de trésorerie sont ceux des plans d'affaires issus du processus de planification et établis sur des périodes allant de trois ans à cinq ans ;
- au-delà de cet horizon, les flux peuvent être extrapolés par application d'un taux de croissance perpétuelle spécifique à chaque activité ;
- l'actualisation des flux est effectuée selon des taux appropriés à la nature des activités.

La valeur vénale est déterminée comme la meilleure estimation de la valeur de vente, nette des coûts associés, lors d'une transaction réalisée à des conditions normales de marché. Cette estimation est valorisée sur la base des informations de marché disponibles en considérant les situations particulières.

D'autres critères, tels que la valeur de marché, les perspectives de développement et de rentabilité, les capitaux propres sociaux, la quote-part de la valeur dans l'ensemble de rattachement (sur une base historique), peuvent être pris en compte, seuls ou en complément de la valeur d'utilité, dans la détermination de la valeur actuelle, en fonction de la nature spécifique de chaque participation.

Dépôts de garantie-espèces (*cash collateral*)

France Télécom S.A. a conclu avec ses principales contreparties bancaires des accords de garantie-espèces qui évoluent selon la valorisation des opérations hors bilan réalisées avec ces contreparties. Le montant de ces dépôts est fortement corrélé aux variations des devises.

Les dépôts versés sont inscrits en immobilisations financières et les dépôts reçus sont constatés en autres emprunts à court terme.

9.1.8 Stocks

Les matériels de réseaux et les équipements destinés aux clients sont valorisés au plus bas de leur coût d'entrée ou de leur valeur nette probable de réalisation. Le coût d'entrée correspond au coût d'acquisition, lequel est déterminé selon la méthode du coût moyen pondéré.

9.1.9 Créances clients

En raison des différents types de clientèle (particuliers, grandes entreprises et professionnels), France Télécom S.A. ne se considère pas exposée à une concentration du risque client. Des provisions sont constituées sur la base d'une évaluation du risque de non-recouvrement des créances. Ces provisions sont fondées sur une appréciation individuelle ou statistique de ce risque selon le segment de clientèle.

Titrisation

Les créances commerciales "grand public" et une partie des créances commerciales "entreprises" sont cédées à des fonds communs de titrisation (FCT) dans le cadre de programmes de cession de créances commerciales. Les créances ainsi cédées ne sont pas inscrites à l'actif du bilan. Lorsqu'il y a décote, celle-ci correspond à la différence entre la valeur nominale et le prix de cession de la créance, et est enregistrée en résultat financier. Les intérêts conservés sous diverses formes (parts subordonnées, dépôt, fonds de réserve…) dans ces créances sont enregistrés en immobilisations financières. La dépréciation de ces intérêts, déterminée en fonction du risque de non-recouvrement des créances cédées, est présentée en diminution des immobilisations financières. Les frais de cession des créances, ainsi que les commissions et intérêts financiers rémunérant les porteurs de parts des FCT, sont comptabilisés en résultat financier.

En 2011, les programmes de titrisation de créances commerciales "grand public" et "entreprises" et leurs financements ont été étendus pour une durée respectivement de trois et cinq ans.

9.1.10 Valeurs mobilières de placement

Les valeurs mobilières de placement sont comptabilisées à leur coût d'acquisition. Le cas échéant, elles font l'objet d'une provision pour dépréciation, calculée pour chaque ligne de titres d'une même nature, afin de ramener leur valeur au cours de Bourse moyen du dernier mois ou à leur valeur de négociation probable pour les titres non cotés. Toutefois, conformément au règlement CRC n 2008-15 du 4 décembre 2008, les valeurs mobilières de placement correspondant aux actions acquises ou détenues dans le cadre des plans d'attribution gratuite d'actions ne font l'objet d'aucune dépréciation : la perte liée à leur sortie du bilan sans contrepartie est appréhendée par la comptabilisation d'une provision (cf. note 9.2.18).

9.1.11 Frais d'augmentation de capital

Conformément à l'avis 2000-D du Comité d'urgence du CNC, les frais externes directement liés à l'augmentation de capital sont imputés sur la prime d'émission. Les autres coûts sont comptabilisés en charges de l'exercice.

9.1.12 Autres fonds propres

Lorsque, au regard des clauses du contrat d'émission ou au vu des conditions économiques au moment de l'émission, un instrument financier rémunéré n'est pas remboursable à l'initiative du prêteur ou son remboursement s'effectue par attribution d'un instrument de capitaux propres, cet instrument est inscrit en *Autres fonds propres.*

Les titres à durée indéterminée remboursables en actions (TDIRA) émis le 3 mars 2003 par France Télécom S.A. sont, compte tenu de leurs caractéristiques, classés dans cette rubrique.

9.1.13 Subventions d'investissement

France Télécom S.A. est susceptible de recevoir des subventions d'investissement non remboursables sous la forme de financements de travaux directs ou indirects par des tiers, principalement des collectivités territoriales. Les subventions sont comptabilisées au passif du bilan. Elles sont reprises au résultat, au même rythme et sur la même durée que les amortissements des immobilisations financées.

9.1.14 Frais d'émission des emprunts

Les frais d'émission d'emprunts obligataires sont enregistrés dans les charges d'exploitation de l'exercice d'émission des emprunts. Les primes de remboursement des obligations sont comptabilisées en charges financières sur la durée de l'emprunt concerné.

9.1.15 Instruments financiers dérivés

France Télécom S.A. gère les risques de marché liés aux variations des taux d'intérêt et des cours de change, en utilisant des instruments financiers (dérivés), notamment des *cross currency interest rate swaps*, *swaps* de taux d'intérêt, *caps*, *floors*, contrats *future* sur marché organisé, contrats de change à terme, *swaps* de devises, et options de change. Tous ces instruments sont utilisés à des fins de couverture.

Les produits et charges résultant de l'utilisation de ces instruments sont constatés en résultat de manière symétrique à l'enregistrement des charges et produits des opérations couvertes :

- les différentiels d'intérêts à recevoir ou à payer résultant des dérivés de taux ainsi que les primes et soultes liées à ces opérations sont constatés en résultat de manière symétrique à l'élément couvert ;
- les gains et pertes résultant des dérivés de change affectés à la couverture d'éléments du bilan sont enregistrés comme des corrections du résultat de change de l'élément couvert ; si l'instrument de couverture est dénoué ou échu avant l'élément couvert, les gains ou pertes sont figés au bilan jusqu'au dénouement de ce dernier, et sont alors reclassés en résultat ;
- les gains et pertes résultant des dérivés affectés à la couverture des engagements fermes ou transactions futures identifiables sont différés et pris en compte dans la valorisation de la transaction concernée lors de sa réalisation.

Certaines opérations respectant les critères de la politique de gestion de couverture de France Télécom S.A. ne sont pas qualifiées comptablement de couverture. Ces opérations sont évaluées de la manière suivante :

- pour les opérations réalisées sur des marchés organisés, les appels de marges sont pris en compte immédiatement dans le résultat ;
- pour les dérivés de taux négociés de gré à gré, les pertes latentes nettes, calculées instrument par instrument, sont intégralement provisionnées ; les gains latents ne sont pas constatés, conformément au principe de prudence ; les gains réalisés sont enregistrés en résultat au moment du dénouement de l'opération.

9.1.16 Provisions pour risques et charges

Les provisions sont comptabilisées lorsque, à la clôture de l'exercice, il existe une obligation de France Télécom S.A. à l'égard d'un tiers résultant d'un événement passé, dont il est probable que le règlement se traduira pour l'entreprise par une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques.

Cette obligation peut être d'ordre légal, réglementaire ou contractuel. Elle peut également découler de pratiques de France Télécom S.A. ou d'engagements publics ayant créé une attente légitime des tiers concernés sur le fait que France Télécom S.A. assumera certaines responsabilités.

L'estimation du montant figurant en provisions pour risques et charges correspond à la sortie de ressources que France Télécom S.A. devra probablement supporter pour éteindre son obligation.

Les passifs éventuels font l'objet d'une information en annexe. Ils correspondent à :

- des obligations potentielles résultant d'événements passés, dont l'existence ne sera confirmée que par la survenance d'événements futurs incertains qui ne sont pas totalement sous le contrôle de l'entreprise ; ou
- des obligations actuelles résultant d'événements passés, mais qui ne sont pas comptabilisées, soit parce qu'il n'est pas probable qu'une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques sera nécessaire pour éteindre l'obligation, soit parce que le montant de l'obligation ne peut être évalué avec une fiabilité suffisante.

Litiges

Dans le cours normal de ses activités, France Télécom S.A. est impliqué dans un certain nombre de procédures judiciaires, arbitrales et administratives.

Les charges pouvant résulter de ces procédures ne sont provisionnées que lorsqu'elles sont probables et que leur montant peut être soit quantifié, soit estimé dans une fourchette raisonnable. Le montant des provisions retenu est fondé sur l'appréciation du niveau de risque au cas par cas, et la survenance d'événements en cours de procédure peut entraîner à tout moment une réappréciation de ce risque.

Démantèlement et remise en état de sites

France Télécom S.A. a l'obligation de démanteler les équipements installés et de remettre en état les sites qu'elle occupe.

La valorisation de la provision est fonction d'un coût de démantèlement (unitaire pour les poteaux et publiphones) supporté par France Télécom S.A. pour répondre à ses obligations environnementales et des prévisions annuelles de déposes des actifs. La provision est estimée sur la base des coûts connus pour l'année en cours, extrapolés pour les années à venir sur la base de la meilleure estimation qui permettra d'éteindre l'obligation. Elle est actualisée à un taux sans risque. Cette estimation est révisée chaque année et si nécessaire la provision est ajustée avec pour contrepartie l'actif de démantèlement reconnu.

9.1.17 Engagements de retraite et autres avantages à long terme

Les avantages du personnel sont offerts à travers :

- des régimes à cotisations définies : les cotisations sont comptabilisées dans les charges de l'exercice au cours duquel les services sont rendus ; ou
- des régimes à prestations définies : le montant des engagements représentatifs de ces régimes est évalué selon la méthode des unités de crédit projetées, conformément à la recommandation du CNC n° 2003-R.01.

En application de cette recommandation :

- le calcul des engagements intègre des hypothèses démographiques (rotation du personnel, mortalité…) et financières (augmentation future de salaire, taux d'inflation…) et fait l'objet d'une actualisation ;
- le taux d'actualisation est déterminé régime par régime, par référence au rendement des obligations privées à long terme de première catégorie ; il est arrêté sur la base d'indices externes communément retenus comme référence, après analyse par France Télécom S.A. de leur pertinence et notamment de leur composition (qualité des émetteurs) ;
- les écarts actuariels relatifs aux avantages postérieurs à l'emploi sont comptabilisés dans le résultat de l'exercice selon la méthode du corridor (étalement, sur la durée d'activité résiduelle des bénéficiaires, des écarts excédant 10 % du montant le plus élevé entre (i) la valeur actuelle de l'obligation au titre des prestations définies et (ii) la juste valeur des éventuels actifs du régime).

Les régimes à prestations définies de France Télécom S.A. ne sont en général pas financés. Un seul régime fait l'objet d'une couverture par des actifs ; ces actifs étant cotés, leur juste valeur correspond à leur valeur de marché à la date de clôture de l'exercice. Le rendement global à long terme attendu de ces actifs de couverture a été déterminé sur la base d'une analyse tenant compte du taux de rendement attendu de chaque catégorie d'actif du portefeuille. Le taux de rendement attendu de chaque catégorie d'actif du portefeuille est évalué en s'appuyant sur des études relatives à l'évolution des taux d'inflation, du taux d'intérêt à long terme et de la prime de risque afférente. Ces facteurs sont combinés et comparés au marché pour déterminer les hypothèses de taux de rendement à long terme.

Les avantages du personnel regroupent les avantages postérieurs à l'emploi (essentiellement des engagements de retraite), les indemnités de fin de contrat de travail et les autres avantages à long terme.

Avantages postérieurs à l'emploi

Retraites des agents fonctionnaires en France

Les agents fonctionnaires employés de France Télécom S.A. relèvent du régime des pensions civiles et militaires administrées par l'Etat.

La loi relative à l'entreprise nationale (loi n° 96660 du 26 juillet 1996) dispose que l'obligation de France Télécom S.A. se limite au versement d'une contribution libératoire annuelle. En conséquence, France Télécom S.A. n'a pas d'engagement complémentaire de couverture des déficits éventuels futurs relatifs au régime de retraite de ses agents fonctionnaires et autres régimes de la fonction publique.

Le régime de retraite des agents fonctionnaires est un régime à cotisations définies.

Indemnités de départ à la retraite et engagements similaires

Les indemnités de départ à la retraite contractuelles versées par France Télécom S.A. à ses salariés, soit sous forme d'une prime, soit sous forme d'une rente, dont le montant dépend de leur ancienneté et de leur salaire à l'âge de la retraite, relèvent d'un régime à prestations définies.

Avantages sociaux accordés aux retraités autres que les pensions

Les avantages sociaux accordés par France Télécom S.A. à ses retraités, tels que les terminaux téléphoniques ou la couverture de certains frais de santé, constituent un régime à prestations définies.

Indemnités de fin de contrat de travail

Les indemnités de fin de contrat de travail font l'objet d'une évaluation actuarielle et sont provisionnées à hauteur de l'engagement en résultant.

Les écarts actuariels relatifs aux indemnités de fin de contrat de travail constatés au cours de l'exercice sont immédiatement reconnus au compte de résultat.

Autres avantages à long terme

Les autres avantages à long terme pouvant être accordés par France Télécom S.A. concernent principalement les absences rémunérées de longue durée et les dispositifs relatifs au Temps Partiel Seniors (TPS).

Les écarts actuariels constatés au cours de l'exercice sont immédiatement reconnus au compte de résultat.

9.1.18 Autres avantages du personnel

Plans d'options de souscription d'actions

L'attribution d'options de souscription d'actions n'entraînant aucune sortie de ressource pour France Télécom S.A., aucune charge n'est comptabilisée au titre de ces plans, conformément au règlement CRC n° 2008-15 du 4 décembre 2008.

Plan d'attribution gratuite d'actions

Conformément au règlement CRC n° 2008-15 du 4 décembre 2008, l'attribution gratuite d'actions donne lieu à la comptabilisation d'une provision qui est constatée de manière progressive sur la durée d'acquisition des droits, dès lors que l'attribution des actions est subordonnée au respect par le bénéficiaire d'une période de service.

Le montant de la provision correspond au coût d'entrée des actions à la date de leur affectation au plan d'attribution (prix d'acquisition des actions) ou, pour la part des actions restant à acquérir, au coût probable de rachat des actions évalué à la date de clôture des comptes (cours de l'action France Télécom S.A. au 31 décembre).

9.2 Recours à des estimations

Pour établir les comptes de France Télécom S.A., la Direction procède à des estimations dans la mesure où de nombreux éléments inclus dans les états financiers ne peuvent être précisément évalués. La Direction révise ces estimations en cas de changement des circonstances sur lesquelles elles étaient fondées, d'obtention de nouvelles informations ou d'un surcroît d'expérience. En conséquence, les estimations retenues au 31 décembre 2012 pourraient être sensiblement modifiées. Les hypothèses sur lesquelles se fondent les principales estimations concernent les actifs et les passifs, notamment les provisions, les actifs incorporels et corporels, les titres de participation.

NOTE 10 Rémunération allouée aux membres des organes d'administration et de direction

20

Le montant brut global, hors charges patronales, des rémunérations totales (salaires bruts, primes, avantages en nature, jetons de présence, intéressement, participation et abondement) versé au cours de l'exercice 2012 par France Télécom S.A. et les sociétés qu'elle contrôle, aux personnes qui sont au 31 décembre 2012, ou qui ont été au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2012, membres du Conseil d'administration ou du Comité exécutif de France Télécom S.A., s'élève à 10 647 631 euros, contre 10 779 882 euros versés au cours de l'exercice 2011.

Aucune indemnité de fin de contrat n'a été versée en 2012.

Par ailleurs, le montant relatif à ces mêmes éléments de rémunération comptabilisé en 2012 s'élève à 11 060 015 euros, contre 10 501 528 euros en 2011.

20.2.2 Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels

Exercice clos le 31 décembre 2012

Aux Actionnaires,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2012, sur :

- le contrôle des comptes annuels de la société France Télécom, tels qu'ils sont joints au présent rapport ;
- la justification de nos appréciations ;
- les vérifications et informations spécifiques prévues par la loi.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le Conseil d'administration. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

I. Opinion sur les comptes annuels

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes annuels. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice.

II. Justification des appréciations

En application des dispositions de l'article L.823-9 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

Comme il est précisé dans la note 9.2 de l'annexe, la direction de votre société est conduite à effectuer des estimations et à formuler des hypothèses qui affectent les montants figurant dans ses comptes annuels et les notes qui les accompagnent. Cette note précise également que les estimations retenues au 31 décembre 2012 pourraient être sensiblement modifiées en cas de changement des circonstances sur lesquelles elles étaient fondées ou à la suite de nouvelles informations ou d'un surcroît d'expérience. Dans le cadre de notre audit des comptes annuels, nous avons estimé que, parmi les comptes qui sont sujets à des estimations comptables significatives et susceptibles d'une justification de nos appréciations, figurent les titres de participation, les immobilisations incorporelles et corporelles et les provisions pour risques.

Nous avons notamment :

- pour ce qui concerne les actifs mentionnés ci-dessus, apprécié les données et les hypothèses sur lesquelles la direction fonde ses estimations, en particulier les prévisions de flux de trésorerie établies par les directions opérationnelles, revu les calculs effectués par celle-ci et les sensibilités des principales valeurs d'utilité, comparé les estimations comptables des périodes précédentes avec les réalisations correspondantes, examiné la procédure d'approbation de ces estimations par la direction et apprécié le caractère approprié des informations données dans les notes 9.1.6 et 9.1.7 ;
- s'agissant des provisions pour risques, apprécié les bases sur lesquelles ces provisions ont été constituées, revu les informations relatives aux risques contenues dans l'annexe, examiné la procédure d'approbation de ces estimations par la direction et apprécié le caractère approprié des informations données dans la note 9.1.16.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes annuels, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

III. Vérifications et informations spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le Rapport de gestion du Conseil d'administration et dans les documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les comptes annuels.

Concernant les informations fournies en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du Code de commerce sur les rémunérations et avantages versés aux mandataires sociaux ainsi que sur les engagements consentis en leur faveur, nous avons vérifié leur concordance avec les comptes ou avec les données ayant servi à l'établissement de ces comptes et, le cas échéant, avec les éléments recueillis par votre société auprès des sociétés contrôlant votre société ou contrôlées par elle. Sur la base de ces travaux, nous attestons l'exactitude et la sincérité de ces informations.

En application de la loi, nous nous sommes assurés que les diverses informations relatives aux prises de participation et de contrôle et à l'identité des détenteurs du capital et des droits de vote vous ont été communiquées dans le Rapport de gestion.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 20 février 2013

Les Commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIES
Frédéric Moulin

ERNST & YOUNG AUDIT
Vincent de La Bachelerie

20.3 POLITIQUE DE DISTRIBUTION DES DIVIDENDES

France Télécom a distribué un dividende de 1,40 euro par action au titre de l'exercice 2011.

Au titre de l'exercice 2012, le Conseil d'administration du 19 février 2013 a décidé de proposer à l'Assemblée Générale Mixte du 28 mai 2013 la distribution d'un dividende de 0,78 euro par action. Compte tenu du paiement d'un acompte sur dividende de 0,58 euro intervenu le 12 septembre 2012, le solde du dividende restant à verser aux actionnaires s'élève à 0,20 euro par action. Le Conseil a proposé à l'Assemblée de le mettre en paiement le 11 juin 2013.

Au titre de l'exercice 2013, le Conseil d'administration a l'intention de proposer la distribution d'un dividende minimum de 0,80 euro par action et de verser en décembre 2013 un acompte sur dividende de 0,30 euro par action.

20.4 PROCEDURES JUDICIAIRES ET D'ARBITRAGE

Les procédures judiciaires, arbitrales et administratives susceptibles d'avoir des effets significatifs sur la situation financière ou les résultats de France Télécom-Orange sont décrites aux notes 12 *Impôt sur les sociétés* et 15 *Litiges* de l'annexe aux comptes consolidés.

Depuis le 20 février 2013, date d'arrêté des comptes de l'exercice 2012, les développements suivants se sont produits :

- Le 25 février 2013, la Cour d'arbitrage de la Chambre commerciale internationale de Paris a rejeté l'ensemble des demandes du groupe Numericable visant à l'indemnisation du préjudice résultant d'une prétendue résiliation de fait des conventions le liant à France Télécom-Orange et au titre desquelles il occupe avec ses réseaux Plan câble le génie civil de France Télécom-Orange. Numéricable réclamait que France Télécom soit condamnée à lui verser notamment la somme de 542 millions d'euros de dommages intérêts. Ces conventions avaient été octroyées à Numéricable à l'occasion de la cession de certains réseaux liés au plan câble en 2004.
- Le 18 mars 2013, l'autorité polonaise de la concurrence a ouvert une enquête à l'encontre des trois principaux opérateurs mobiles du pays, dont PTK Centertel, la filiale mobile de TP S.A. L'autorité a indiqué suspecter un abus de position dominante de la part des trois opérateurs relatif à leurs tarifs d'interconnexion.
- Le 19 mars 2013, la Cour de Justice de l'Union européenne a annulé l'arrêt du Tribunal de l'Union Européenne (TUE) du 21 mai 2010 qui avait jugé que les déclarations de soutien et l'annonce d'une avance d'actionnaire de l'Etat français intervenues en 2002 en faveur de France Télécom S.A. n'avaient engagé aucune ressource d'Etat et ne pouvaient être qualifiées d'aides d'Etat. Le TUE avait lui-même annulé la décision de la Commission européenne qui avait considéré en 2004 que ces mesures étaient incompatibles avec le marché commun mais n'avait pas demandé le remboursement de l'aide. La Cour a estimé que, bien que l'avance d'actionnaire n'ait pas été mise en place, elle a conféré à France Télécom un avantage octroyé au moyen de ressources étatiques car grevant potentiellement le budget de l'État. L'affaire est renvoyée devant le TUE pour un nouvel examen.

20.5 CHANGEMENT SIGNIFICATIF DE LA SITUATION FINANCIERE OU COMMERCIALE

Les événements significatifs intervenus entre la date de clôture et le 20 février 2013, date d'arrêté des comptes de l'exercice 2012 par le Conseil d'administration, sont décrits dans la note 16 *Evénements postérieurs à la clôture* de l'annexe aux comptes consolidés.

Postérieurement à l'arrêté des comptes, l'agence de notation Standard & Poor's a, le 27 février 2013, placé la notation de crédit à long terme de France Télécom S.A. sous surveillance, avec implication négative, tout en réaffirmant la notation de crédit A-2 à court terme.

21 informations complémentaires

21.1 CAPITAL SOCIAL 492

21.1.1 Montant du capital et autorisations d'augmentation du capital 492
21.1.2 Actions non représentatives du capital 492
21.1.3 Actions propres détenues par l'émetteur ou en son nom, ou par ses filiales - Programme de rachat d'actions 492
21.1.4 Valeurs mobilières convertibles, échangeables ou assorties de bons de souscription 493
21.1.5 Informations sur les conditions régissant tout droit d'acquisition et/ou toute obligation attaché(e) au capital souscrit, mais non libéré, ou sur toute entreprise visant à augmenter le capital 493
21.1.6 Informations sur le capital de tout membre du Groupe faisant l'objet d'une option ou d'un accord conditionnel ou inconditionnel prévoyant de le placer sous option 493
21.1.7 Historique du capital social 493

21.2 ACTE CONSTITUTIF ET STATUTS 493

21.2.1 Objet social (article 2 des statuts) 493
21.2.2 Dispositions concernant les organes d'administration et de direction 494
21.2.3 Droits, privilèges et restrictions attachés à chaque catégorie d'actions existantes (article 11 des statuts) 494
21.2.4 Actions nécessaires pour modifier les droits des actionnaires 494
21.2.5 Règles d'admission et de convocation des Assemblées Générales Annuelles et des Assemblées Générales Extraordinaires des actionnaires (article 21 des statuts) 494
21.2.6 Dispositions ayant pour effet de retarder, de différer ou d'empêcher un changement de contrôle 496
21.2.7 Déclarations de franchissement de seuils (article 9 des statuts) 496
21.2.8 Modification du capital (article 7 des statuts) 496

21.3 ELEMENTS SUSCEPTIBLES D'AVOIR UNE INCIDENCE EN CAS D'OFFRE PUBLIQUE 496

21.1 CAPITAL SOCIAL

21.1.1 Montant du capital et autorisations d'augmentation du capital

Nombre d'actions émises

Au 31 décembre 2012, le capital social de France Télécom S.A. est de 10 595 541 532 euros. Il est divisé en 2 648 885 383 actions entièrement libérées d'une valeur nominale de quatre euros chacune. Le montant du capital social n'a pas évolué au cours de l'exercice 2012 et le nombre d'actions en circulation est identique à celui au 31 décembre 2011.

Capital autorisé non émis

L'Assemblée Générale de France Télécom S.A. du 7 juin 2011 a autorisé le Conseil d'administration, pour une durée de 26 mois, à augmenter le capital de France Télécom S.A., y compris en cas d'offre publique d'échange, par l'émission d'actions ou autres valeurs mobilières, pour un montant nominal total maximum de trois milliards et demi d'euros. Ces actions et valeurs mobilières peuvent être émises, au choix du Conseil d'administration, avec ou sans droit préférentiel de souscription. Dans ce dernier cas, un délai de priorité pourrait être éventuellement conféré aux actionnaires.

L'Assemblée Générale a également délégué compétence au Conseil d'administration pour procéder à des augmentations de capital réservées aux adhérents au plan d'épargne du groupe France Télécom-Orange.

Les délégations en cours de validité accordées au Conseil d'administration par l'Assemblée Générale dans le domaine des augmentations de capital, et l'utilisation faite de ces délégations sont mentionnées au chapitre 26 du présent document.

21.1.2 Actions non représentatives du capital

Néant.

21.1.3 Actions propres détenues par l'émetteur ou en son nom, ou par ses filiales - Programme de rachat d'actions

L'Assemblée Générale du 5 juin 2012 a renouvelé pour une période de 18 mois le programme de rachat d'actions propres dans la limite de 10 % du montant du capital social existant au jour de cette Assemblée. Le Conseil d'administration du 20 mars 2013 a décidé de proposer à l'Assemblée Générale du 28 mai 2013 le renouvellement de cette autorisation aux mêmes conditions.

Le descriptif du programme 2013 figure dans le rapport du Conseil d'administration sur la cinquième résolution soumise à l'Assemblée Générale du 28 mai 2013 (voir la section 26.2 *Rapport du Conseil d'administration sur les résolutions soumises à l'Assemblée Générale des actionnaires*).

En outre, le contrat de liquidité portant sur ses actions conclu par France Télécom S.A. le 9 mai 2007 avec un prestataire de services d'investissement a été renouvelé à sa date d'anniversaire et son exécution s'est poursuivie. Les moyens affectés au compte de liquidité lors de la mise en œuvre du contrat s'élevaient à 100 millions d'euros. Au 31 décembre 2012, ils s'élevaient à 70 millions d'euros.

Au cours de l'exercice 2012, les seuls rachats d'actions effectués par France Télécom S.A. l'ont été au titre du contrat de liquidité.

› **RECAPITULATIF DES ACHATS ET VENTES D'ACTIONS PROPRES EFFECTUES AU COURS DE L'EXERCICE 2012**

OBJECTIF DES ACHATS	Nombre d'actions détenues au 31/12/2011	Nombre d'actions achetées	Prix moyen pondéré brut (en euros)	Nombre d'actions vendues	Prix moyen pondéré brut (en euros)	Nombre d'actions détenues au 31/12/2012	Part du capital
Plan AGA (1)	13 254 476	0	NA	0	NA	13 246 540 (2)	0,50 %
Stock-options	2 099 701	0	NA	0	NA	2 099 701	0,08 %
Contrat de liquidité	101 868	25 636 788	10,08	19 603 656	10,63	6 135 000	0,23 %
TOTAL	**15 456 045**	**25 636 788**		**19 603 565**		**21 481 241**	**0,81 %**

(1) Attributions gratuites d'actions.
(2) 7 936 actions ont été attribuées aux héritiers des bénéficiaires décédés au cours de l'exercice en application de l'article L. 225-197-3 du Code de commerce.
NA : non applicable.

21.1.4 Valeurs mobilières convertibles, échangeables ou assorties de bons de souscription

Dans le cadre de l'accord transactionnel signé en 2002 qui a mis fin au projet de développement des activités mobile en Allemagne en partenariat avec MobilCom, France Télécom a émis, le 3 mars 2003, 430 705 titres à durée indéterminée remboursables en actions ("TDIRA"), d'un nominal de 14 100 euros, pour un montant global de 6 073 millions d'euros, réservés aux membres du syndicat bancaire et aux équipementiers créanciers de MobilCom. Voir la Note 10.3 *TDIRA* de l'annexe aux comptes consolidés.

21.1.5 Informations sur les conditions régissant tout droit d'acquisition et/ou toute obligation attaché(e) au capital souscrit, mais non libéré, ou sur toute entreprise visant à augmenter le capital

Néant.

21.1.6 Informations sur le capital de tout membre du Groupe faisant l'objet d'une option ou d'un accord conditionnel ou inconditionnel prévoyant de le placer sous option

Néant.

21.1.7 Historique du capital social

Le tableau ci-dessous indique l'évolution du capital de France Télécom S.A. au cours des trois derniers exercices :

		Variation de capital			
DATE	OPÉRATION	Valeur nominale (en euros)	Prime (en euros)	Capital social (en euros)	Actions en circulation
31 décembre 2010	Exercice d'options de souscriptions	595 328	1 756 955	10 595 434 424	2 648 858 606
31 décembre 2011	Exercice d'options de souscriptions	107 108	313 286	10 595 541 532	2 648 885 383
31 décembre 2012	Exercice d'options de souscriptions	0	0	10 595 541 532	2 648 885 383

21.2 ACTE CONSTITUTIF ET STATUTS

21.2.1 Objet social (article 2 des statuts)

La Société a pour objet, en France et à l'étranger, conformément notamment au Code des postes et télécommunications :

- d'assurer tous services de communications électroniques dans les relations intérieures et internationales ;
- d'assurer les missions relevant du service public et, en particulier, de fournir, le cas échéant, le service universel des télécommunications et les services obligatoires ;
- d'établir, de développer et d'exploiter tous réseaux ouverts au public de communications électroniques nécessaires à la fourniture de ces services et d'assurer leur interconnexion avec d'autres réseaux ouverts aux publics français et étrangers ;
- de fournir tous autres services, installations, équipements terminaux, réseaux de communications électroniques, ainsi qu'établir et exploiter tous réseaux distribuant des services audiovisuels, et notamment des services de radiodiffusion sonore, de télévision ou multimédia ;
- de créer, d'acquérir, de louer, de prendre en location-gérance tous meubles, immeubles et fonds de commerce, de prendre à bail, d'installer, d'exploiter, tous établissements, fonds de commerce, usines, ateliers, se rapportant à l'un des objets précités ;

- de prendre, d'acquérir, d'exploiter ou de céder tous procédés et brevets concernant les activités se rapportant à l'un des objets précités ;
- la participation directe ou indirecte à toutes opérations pouvant se rattacher à l'un des objets précités, par voie de création de sociétés ou d'entreprises nouvelles, d'apport, de souscription ou d'achat de titres ou de droits sociaux, de prises d'intérêt, de fusion, d'association ou de toute autre manière ; et,
- plus généralement, toutes opérations industrielles, commerciales, financières, mobilières ou immobilières, se rattachant directement ou indirectement, en totalité ou en partie, à l'un quelconque des objets précités, à tous objets similaires ou connexes et même à tous objets qui seraient de nature à favoriser ou à développer les affaires de la Société.

21.2.2 Dispositions concernant les organes d'administration et de direction

Voir les chapitres 14 et 16.

21.2.3 Droits, privilèges et restrictions attachés à chaque catégorie d'actions existantes (article 11 des statuts)

France Télécom n'a émis que des actions ordinaires. Chaque action donne droit, dans les bénéfices et l'actif social, à une part proportionnelle à la quotité du capital qu'elle représente. En outre, elle donne droit au vote et à la représentation dans les Assemblées Générales, dans les conditions légales et statutaires. La propriété d'une action emporte de plein droit adhésion aux statuts et aux décisions de l'Assemblée Générale.

Il n'existe pas de clause statutaire prévoyant un droit de vote double ou multiple en faveur des actionnaires de France Télécom.

Les actionnaires ne supportent les pertes qu'à concurrence de leurs apports.

Paiement des dividendes (article 26 des statuts)

Les modalités de mise en paiement des dividendes votés par l'Assemblée Générale sont fixées par elle, ou, à défaut, par le Conseil d'administration. Toutefois, la mise en paiement des dividendes en numéraire doit avoir lieu dans un délai maximum de neuf mois après la clôture de l'exercice, sauf prolongation par autorisation de justice. L'Assemblée Générale Ordinaire a la faculté d'accorder à chaque actionnaire, pour tout ou partie du dividende mis en distribution, une option entre le paiement du dividende en numéraire ou en actions, dans les conditions légales.

Lorsqu'un bilan établi au cours ou à la fin de l'exercice et certifié par un Commissaire aux comptes fait apparaître que France Télécom, depuis la clôture de l'exercice précédent, après constitution des amortissements et provisions nécessaires, déduction faite s'il y a lieu des pertes antérieures ainsi que des sommes à porter en réserves en application de la loi ou des statuts et compte tenu du report bénéficiaire, a réalisé un bénéfice, il peut être distribué des acomptes sur dividendes avant l'approbation des comptes de l'exercice. Le montant de ces acomptes ne peut excéder le montant du bénéfice ainsi défini.

Les dividendes non réclamés sont prescrits au profit de l'Etat français à l'issue d'un délai de cinq ans à compter de leur mise en paiement.

Cession et transmission des actions (article 10 des statuts)

Les actions sont librement négociables, sous réserve des dispositions légales et réglementaires. Elles font l'objet d'une inscription en compte et se transmettent par voie de virement de compte à compte.

21.2.4 Actions nécessaires pour modifier les droits des actionnaires

Les droits des actionnaires peuvent être modifiés dans les conditions légales. L'Assemblée Générale Extraordinaire est seule habilitée à modifier les statuts dans toutes leurs dispositions. Elle ne peut toutefois augmenter les engagements des actionnaires, sous réserve des opérations résultant d'un regroupement d'actions régulièrement effectuées.

21.2.5 Règles d'admission et de convocation des Assemblées Générales Annuelles et des Assemblées Générales Extraordinaires des actionnaires (article 21 des statuts)

Accès, participation et vote aux Assemblées Générales

Les Assemblées Générales se composent de tous les actionnaires dont les titres sont libérés des versements exigibles et qui ont justifié, au troisième jour ouvré précédant l'Assemblée à zéro heure (heure de Paris), de leur droit de participer aux Assemblées Générales par l'enregistrement comptable de leurs titres à leur nom ou au nom de l'intermédiaire inscrit pour leur compte lorsqu'ils n'ont pas leur domicile sur le territoire français.

L'enregistrement comptable des titres dans le délai prévu au paragraphe précédent doit s'effectuer soit dans les comptes titres nominatifs tenus par la Société, soit dans les comptes titres au porteur tenus par l'intermédiaire habilité.

Le Conseil d'administration peut, s'il le juge utile, faire remettre aux actionnaires des cartes d'admission nominatives et personnelles et exiger la production de ces cartes.

Pour le calcul du *quorum* et de la majorité de toute Assemblée Générale, sont réputés présents les actionnaires participant à l'Assemblée Générale par visioconférence ou par des moyens de télécommunication permettant leur identification répondant aux conditions légales et réglementaires. Le Conseil d'administration organise, dans les conditions légales et réglementaires, la participation et le vote de ces actionnaires à l'Assemblée Générale ; il s'assure notamment de l'efficacité des moyens permettant leur identification.

Tout actionnaire peut, dans les conditions légales et réglementaires, voter à distance ou se faire représenter par toute personne physique ou morale de son choix. Les actionnaires peuvent, dans les conditions légales et réglementaires, adresser leur formulaire de vote à distance ou de procuration, soit sous forme papier, soit par moyens électroniques de télécommunication jusqu'à 15 heures heure de Paris la veille de l'Assemblée Générale. Les modalités d'envoi sont précisées par le Conseil d'administration dans l'avis de réunion et l'avis de convocation.

Les actionnaires votant à distance, dans le délai prévu aux statuts, au moyen du formulaire mis à la disposition des actionnaires par la Société sont assimilés aux actionnaires présents ou représentés.

Les formulaires de vote à distance ou par procuration, de même que l'attestation de participation, peuvent être établis sur support électronique dûment signé dans les conditions prévues par les dispositions légales et réglementaires applicables. A cette fin, la saisie et la signature électronique du formulaire peuvent être directement effectuées sur le site internet mis en place par le centralisateur de l'Assemblée.

Les actionnaires n'ayant pas leur domicile sur le territoire français peuvent se faire représenter par un intermédiaire inscrit qui intervient dans les conditions légales.

Convocation des Assemblées Générales

Les Assemblées Générales sont convoquées par le Conseil d'administration ou, à défaut, par les Commissaires aux comptes, ou par toute personne habilitée à cet effet. Elles sont réunies au siège social ou en tout autre lieu indiqué dans la convocation. Sauf exceptions prévues par la loi, la convocation est faite 15 jours au moins avant la date de l'Assemblée Générale, et lorsque l'Assemblée n'a pu délibérer faute de réunir le quorum requis, la deuxième Assemblée et, le cas échéant, la deuxième Assemblée prorogée, sont convoquées dix jours au moins à l'avance, dans les mêmes formes que la première.

Ordre du jour et tenue des Assemblées Générales

L'ordre du jour de l'Assemblée Générale figure sur l'avis de convocation ; il est arrêté par l'auteur de la convocation. L'Assemblée ne peut délibérer que sur les questions figurant à son ordre du jour. Un ou plusieurs actionnaires représentant au moins la quotité du capital prévue par la loi, et agissant dans les conditions et délais légaux, ont la faculté de requérir l'inscription à l'ordre du jour de points ou de projets de résolutions.

A chaque Assemblée est tenue une feuille de présence contenant les indications prescrites par la loi.

Les Assemblées sont présidées par le Président du Conseil d'administration ou, en son absence, par un administrateur délégué à cet effet par le Conseil. A défaut, l'Assemblée élit elle-même son Président. Les fonctions de scrutateur sont remplies par les deux membres de l'Assemblée, présents et acceptant ces fonctions, qui disposent par eux-mêmes ou comme mandataires du plus grand nombre de voix. Le bureau désigne le secrétaire, qui peut être choisi en dehors des actionnaires. Les membres du bureau ont pour mission de vérifier, certifier et signer la feuille de présence, de veiller à la bonne tenue des débats, de régler les incidents de séance, de contrôler les votes émis, d'en assurer la régularité et de veiller à l'établissement du procès-verbal.

Les procès-verbaux sont dressés et les copies ou extraits des délibérations sont délivrés et certifiés conformément à la loi.

Assemblée Générale Ordinaire

L'Assemblée Générale Ordinaire est celle qui est appelée à prendre toutes décisions qui ne modifient pas les statuts. Elle est réunie au moins une fois par an, dans les six mois de la clôture de chaque exercice social, pour statuer sur les comptes annuels et les comptes consolidés de cet exercice, ou, en cas de prorogation, dans le délai fixé par décision de justice. Elle ne délibère valablement, sur première convocation, que si les actionnaires présents ou représentés, ou ayant voté à distance, possèdent au moins le cinquième des actions ayant droit de vote. Sur deuxième convocation, aucun quorum n'est requis. L'Assemblée statue à la majorité des voix dont disposent les actionnaires présents, représentés ou ayant voté à distance.

Assemblée Générale Extraordinaire

L'Assemblée Générale Extraordinaire est seule habilitée à modifier les statuts dans toutes leurs dispositions. Elle ne peut, toutefois, augmenter les engagements des actionnaires, sous réserve des opérations résultant d'un regroupement d'actions régulièrement effectuées. Sous réserve des dispositions légales applicables aux augmentations de capital réalisées par incorporation de réserves, bénéfices ou primes d'émission, elle ne délibère valablement que si les actionnaires présents, représentés ou ayant voté à distance possèdent au moins, sur première convocation le quart, et, sur deuxième convocation, le cinquième des actions ayant droit de vote. A défaut de ce dernier quorum, la deuxième Assemblée peut être prorogée à une date postérieure de deux mois au plus à celle à laquelle elle avait été convoquée. Sous la même réserve, elle statue à la majorité des deux tiers des voix des actionnaires présents, représentés ou ayant voté à distance.

21.2.6 Dispositions ayant pour effet de retarder, de différer ou d'empêcher un changement de contrôle

Il n'existe pas de dispositions statutaires ayant pour effet de retarder, différer ou empêcher un changement de contrôle de la Société. Les éléments susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique, mentionnés à l'article L 225-100-3 du Code de commerce, sont décrits à la section 21.3.

21.2.7 Déclarations de franchissement de seuils (article 9 des statuts)

Outre l'obligation légale d'informer la Société et l'Autorité des marchés financiers du franchissement des seuils de 5 %, 10 %, 15 %, 20 %, 25 %, 30 %, 33 1/3 %, 50 %, 66 2/3 %, 90 % et 95 % du capital ou des droits de vote, toute personne physique ou morale, agissant seule ou de concert, qui viendrait à détenir, directement ou indirectement, au sens des articles L. 233-7 et suivants du Code de commerce, un nombre d'actions, de droits de vote ou de titres émis en représentation d'actions, correspondant à 0,5 % du capital ou des droits de vote de France Télécom est tenue, dans les cinq jours de Bourse à compter de l'inscription des titres qui lui permettent d'atteindre ou de franchir ce seuil, de déclarer à France Télécom par lettre recommandée avec avis de réception, le nombre total d'actions, de droits de vote et de titres donnant accès au capital qu'elle possède.

Cette déclaration doit être renouvelée dans les conditions ci-dessus, chaque fois qu'un nouveau seuil de 0,5 % est atteint ou franchi à la hausse comme à la baisse, quelle qu'en soit la raison, et ce y compris au-delà du seuil de 5 %.

En cas d'inobservation des dispositions ci-dessus et si un ou plusieurs actionnaires détenant au moins 0,5 % du capital ou des droits de vote en font la demande à l'Assemblée Générale, le ou les actionnaires concernés sont, dans les conditions et limites fixées par la loi, privés du droit de vote afférant aux titres dépassant les seuils soumis à déclaration.

21.2.8 Modification du capital (article 7 des statuts)

Le capital social peut être augmenté, réduit ou amorti dans les conditions prévues par la loi.

21.3 ELEMENTS SUSCEPTIBLES D'AVOIR UNE INCIDENCE EN CAS D'OFFRE PUBLIQUE

En application de l'article L. 225-100-3 du Code de commerce, les éléments susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique sur les actions France Télécom S.A. sont, à la connaissance de la Société, les suivants :

Structure du capital de la Société

Le Fonds Stratégique d'Investissement (FSI) et l'Etat détiennent de concert 27,16 % des droits de vote de la France Télécom S.A. Voir la section 18.1 *Répartition du capital et des droits de vote*.

Les plans d'options de souscription d'actions mis en œuvre par la Société ou, pour certains d'entre eux, repris par France Télécom (plans Wanadoo), offrent une faculté d'exercice anticipé de 50 à 100 % des options attribuées, selon les plans, en cas de changement de contrôle par offre publique d'achat ou d'échange. L'exercice de l'intégralité des options émises restant à exercer représenterait 0,9 % du capital de la Société sur une base totalement diluée au 31 décembre 2012.

Mécanismes de contrôle prévus dans un éventuel système d'actionnariat du personnel, quand les droits de contrôle ne sont pas exercés par ce dernier

Les règlements des fonds communs de placement d'entreprise (FCPE) du Plan d'épargne Groupe investis en actions France Télécom S.A. prévoient que les droits de vote attachés aux valeurs inscrites à l'actif de ces fonds sont exercés par les Conseils de surveillance des fonds. En l'absence de mention expresse dans les règlements sur les cas où les Conseils de surveillance doivent recueillir l'avis préalable des porteurs, les Conseils de surveillance décident de l'apport des titres inscrits à l'actif de ces fonds aux offres d'achat ou d'échange, conformément à l'article L. 214-40 du Code monétaire et financier. Les FCPE représentent, au 31 décembre 2012, 4,12 % du capital de la Société.

Accords entre actionnaires dont la société a connaissance et qui peuvent entraîner des restrictions au transfert d'actions et à l'exercice des droits de vote

Le FSI et l'Etat ont conclu le 24 décembre 2012 un pacte d'actionnaires constitutif d'une action de concert qui a été porté à la connaissance de la Société et de l'AMF. Voir la section 18.1.3 *Information sur les pactes d'actionnaires*.

Règles applicables à la nomination et au remplacement des membres du Conseil d'administration

Voir la section 14.1.1 *Composition du Conseil d'administration*.

22 contrats importants

Le 27 janvier 2011, France Télécom a signé avec 28 établissements bancaires un crédit syndiqué de six milliards d'euros à échéance janvier 2016 en refinancement partiel de la ligne de crédit de huit milliards d'euros mise en place le 20 juin 2005.

En outre, France Télécom a procédé à des acquisitions et cessions significatives au cours des derniers exercices (voir la note 2 *Résultat de cession et principales variations de périmètre* de l'annexe aux comptes consolidés).

En dehors des contrats visés ci-dessus, France Télécom n'a pas conclu de contrats significatifs autres que ceux conclus dans le cours normal des affaires.

22 contrats importants

23 informations provenant de tiers, déclarations d'experts et déclarations d'intérêts

Néant.

24 documents accessibles au public

Tous les documents mis à la disposition des actionnaires dans les conditions légales peuvent être consultés au siège de France Télécom, 78 rue Olivier de Serres à Paris (15e), en France.

En outre, les statuts de France Télécom sont disponibles sur le site internet www.orange.com (rubriques “Gouvernance” puis “Documentation”).

Les comptes consolidés de France Télécom pour les trois derniers exercices sont également disponibles sur ce site internet (rubriques “Finance” puis “Information réglementée”) et sur le site www.info-financiere.fr.

25 informations sur les participations

Concernant les entreprises dans lesquelles France Télécom détient une fraction du capital susceptible d'avoir une incidence significative sur l'appréciation de son patrimoine, de sa situation financière ou de ses résultats, voir le chapitre 7 *Organigramme,* le chapitre 6 *Description des activités* ainsi que la note 17 *Liste des principales sociétés consolidées* de l'annexe des comptes consolidés - section 20.1).

26 Assemblée Générale 2013

26.1 PROJETS DE RÉSOLUTIONS À SOUMETTRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MIXTE DU 28 MAI 2013 **508**

A titre ordinaire 508
A titre extraordinaire 510

26.2 RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION SUR LES RÉSOLUTIONS SOUMISES À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MIXTE DU 28 MAI 2013 **517**

Présentation des résolutions à soumettre à l'Assemblée Générale à titre ordinaire 517
Présentation des résolutions à soumettre à l'Assemblée Générale à titre extraordinaire 519
Annexe 526

26.3 RAPPORTS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES **528**

26.1 PROJETS DE RÉSOLUTIONS À SOUMETTRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MIXTE DU 28 MAI 2013

Les projets de résolutions présentés ci-après ont été arrêtés par le Conseil d'administration du 20 mars 2013. Des projets de résolution supplémentaires sont susceptibles d'être inscrits à l'ordre du jour de l'Assemblée Générale dans les conditions prévues à l'article L. 225-105 du Code de commerce.

La version définitive des projets de résolutions proposés au vote de l'Assemblée Générale sera publiée sur le site internet du Groupe (www.orange.com/ag2013) et dans l'avis prévu à l'article R. 225-81 du Code de commerce.

A titre ordinaire

Première résolution

(Approbation des comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2012)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport de gestion du Conseil d'administration ainsi que du Rapport des Commissaires aux comptes, approuve les comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2012 tels qu'ils lui ont été présentés, ainsi que les opérations traduites dans ces comptes et résumées dans ces rapports. Elle arrête la perte de cet exercice à 1 282 825 196,63 euros.

Deuxième résolution

(Approbation des comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2012)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport de gestion du Conseil d'administration ainsi que du Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés, approuve les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2012 tels qu'ils lui ont été présentés, ainsi que les opérations traduites dans ces comptes et résumées dans ces rapports.

Troisième résolution

(Affectation du résultat de l'exercice clos le 31 décembre 2012, tel que ressortant des comptes annuels)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport de gestion du Conseil d'administration et du Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels :

(i) constate que compte tenu de la perte de l'exercice s'élevant à (1 282 825 196,63) euros et du report à nouveau créditeur de 4 284 684 495,48 euros (avant imputation de l'acompte sur dividende visé au (iii) ci-après), le bénéfice distribuable s'élève à 3 001 859 298,85 euros ;

(ii) décide de verser aux actionnaires, à titre de dividende, 0,78 euro par action et d'affecter le solde du bénéfice distribuable au poste "Report à nouveau" ;

(iii) prend acte que, compte tenu de l'acompte sur dividende d'un montant de 0,58 euro par action mis en paiement le 12 septembre 2012, le solde du dividende à distribuer s'élève à 0,20 euro par action.

La date de détachement du dividende est le 6 juin 2013 et le solde du dividende à distribuer sera mis en paiement le 11 juin 2013.

L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au Conseil d'administration à l'effet de déterminer le montant global du dividende, étant précisé que les actions détenues par la Société au 11 juin 2013 n'auront pas droit au paiement du solde du dividende à distribuer et, en conséquence, de déterminer le montant du solde du bénéfice distribuable qui sera affecté au poste "Report à nouveau".

Il est précisé que le solde du dividende à distribuer est éligible à hauteur du montant brut perçu à l'abattement de 40 % en application du 2° du 3 de l'article 158 du Code général des impôts, bénéficiant aux personnes physiques fiscalement domiciliées en France.

Il est rappelé que les dividendes distribués au titre des trois exercices précédents ont été les suivants :

Exercice	Nombre d'actions (hors autodétention)	Dividende par action	Quote-part du dividende éligible à l'abattement de 40 %
2009	2 646 101 556	1,40 €	100 %
2010	2 647 645 604	1,40 €	100 %
2011	2 630 414 091	1,40 €	100 %

Quatrième résolution

(Conventions visées à l'article L. 225-38 du Code de commerce – Approbation de la convention conclue avec Thalès et la CDC concernant Cloudwatt)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport spécial des Commissaires aux comptes, prend acte des conclusions dudit rapport et approuve la convention conclue le 6 septembre 2012 avec la société Thalès et la Caisse des Dépôts et Consignations relative à la création de la société commune Cloudwatt (nom commercial de "National Cloud") ayant pour objet le déploiement du *Cloud Computing*.

Cinquième résolution

(Nomination du Fonds Stratégique d'Investissement en qualité de nouvel administrateur)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, nomme, sur proposition du Conseil d'administration et dans les conditions prévues par l'article 13 des statuts, le Fonds Stratégique d'Investissement en qualité de nouvel administrateur, pour une période de quatre années venant à expiration à l'issue de la réunion de l'Assemblée Générale statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2016.

Sixième résolution

(Autorisation à conférer au Conseil d'administration à l'effet d'acheter ou de transférer des actions de la Société)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration, autorise, conformément aux articles L. 225-209 et suivants du Code de commerce, le Conseil d'administration à acheter des actions de la Société, dans la limite d'un nombre d'actions représentant 10 % du capital social existant au jour de la présente Assemblée, dans les conditions suivantes :

- le prix maximum d'achat ne devra pas excéder 20 euros par action, étant précisé qu'en cas d'opérations sur le capital, notamment par incorporation de réserves suivie de la création et de l'attribution gratuite d'actions, et/ou de division ou de regroupement des actions, ce prix sera ajusté en conséquence ;
- le montant maximum des fonds destinés au programme de rachat est fixé à 5 297 770 766 euros ;
- les acquisitions réalisées par la Société en vertu de la présente autorisation ne pourront en aucun cas l'amener à détenir, directement ou indirectement, à quelque moment que ce soit, plus de 10 % des actions composant le capital social ;
- les acquisitions ou transferts d'actions pourront être réalisés à tout moment, sauf en période d'offre publique visant les actions de la Société, dans le respect des dispositions légales ou réglementaires ;
- les acquisitions ou transferts d'actions pourront être réalisés par tous moyens, notamment sur les marchés réglementés, les systèmes multilatéraux de négociation ou de gré à gré, y compris par acquisition ou cession de blocs ou par le recours à des instruments financiers dérivés négociés sur les marchés réglementés, les systèmes multilatéraux de négociation ou de gré à gré ;
- cette autorisation est valable pour une période de 18 mois.

Ces acquisitions d'actions pourront être effectuées en vue de toute affectation permise par la loi, les finalités de ce programme de rachat d'actions étant :

(I) d'honorer des obligations liées :

a. aux programmes d'options sur actions ou autres allocations d'actions aux membres du personnel de la Société ou d'entreprises associées et notamment d'allouer des actions aux membres du personnel de la Société et des entités de son groupe dans le cadre (i) de la participation aux résultats de l'entreprise, (ii) de tout plan d'achat, d'options d'achat ou d'attribution gratuite d'actions (en ce compris toute cession d'actions visée à l'article L. 3332-24 du Code du travail) au profit des membres du personnel et mandataires sociaux ou de certains d'entre eux, y compris les anciens titulaires d'options de souscription d'actions Wanadoo dans les conditions énoncées à la deuxième résolution de l'Assemblée Générale Mixte du 1er septembre 2004, ou (iii) des contrats de liquidité signés entre la Société et les titulaires d'actions ou d'options de souscription d'actions de la société Orange Holding S.A. (ex-Orange S.A.), ainsi que de réaliser toutes opérations de couverture afférentes à ces opérations,

b. aux valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société (y compris réaliser toutes opérations de couverture à raison des obligations de la Société liées à ces valeurs mobilières), y compris aux valeurs mobilières souscrites par des membres du personnel ou des anciens membres du personnel de la Société et des entités de son groupe,

(II) d'assurer la liquidité de l'action de la Société par un prestataire de services d'investissement dans le cadre d'un contrat de liquidité conforme à la Charte de déontologie reconnue par l'Autorité des marchés financiers ;

(III) de conserver des actions pour remise ultérieure à l'échange ou en paiement dans le cadre d'opérations éventuelles de croissance externe ;

(IV) de réduire le capital de la Société en application de la vingt-unième résolution soumise à la présente Assemblée Générale, sous réserve de son adoption.

L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au Conseil d'administration, avec faculté de délégation dans les conditions prévues par loi, pour décider et effectuer la mise en œuvre de la présente autorisation, pour en préciser les termes et en arrêter les modalités, pour passer tous ordres de Bourse, conclure tous accords, établir tous documents notamment d'information,

effectuer toutes formalités, en ce compris affecter ou réaffecter les actions acquises aux différentes finalités poursuivies, et toutes déclarations auprès de tous organismes et, d'une manière générale, faire tout ce qui est nécessaire.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 5 juin 2012 par sa huitième résolution.

A titre extraordinaire

Septième résolution

(Modification de la dénomination sociale et modification corrélative des articles 1 et 3 des statuts)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration, décide de modifier, avec effet à compter du 1er juillet 2013, la dénomination sociale de la Société pour adopter la dénomination "Orange".

En conséquence, avec effet à compter du 1er juillet 2013, les articles 1 et 3 des statuts sont modifiés comme suit pour substituer la nouvelle dénomination "Orange" à l'ancienne dénomination "France Télécom".

Article 1 - Forme

"Orange" est une société anonyme soumise à la législation sur les sociétés anonymes sous réserve des lois spécifiques la régissant, notamment la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 modifiée, et aux présents statuts.

Article 3 - Dénomination

La dénomination sociale est : "Orange".

Huitième résolution

(Modification de l'article 13 des statuts, suppression de dispositions caduques)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration, décide de modifier l'article 13 des statuts (Conseil d'administration) afin de supprimer les dispositions transitoires de cet article, désormais caduques, relatives aux mandats d'administrateurs, en cours préalablement à l'Assemblée Générale des actionnaires ayant statué sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2007.

En conséquence, l'alinéa 5 du point 2, l'alinéa 6 du point 3 et la dernière phrase du point 6 de l'article 13 sont supprimés.

Neuvième résolution

(Modification du point 2 de l'article 13 des statuts, modalités de l'élection des administrateurs représentant le personnel)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration, et afin de préciser les modalités d'élection des administrateurs représentant le personnel, décide :

- de compléter l'alinéa 1 du point 2 de l'article 13 des statuts (Conseil d'administration) afin de préciser quelles dispositions législatives sont applicables au mode de scrutin de l'élection des administrateurs représentant le personnel.

  En conséquence, l'alinéa 1 du point 2 de l'article 13 des statuts est complété comme suit :

  "Le mode de scrutin pour pourvoir chaque siège d'administrateur représentant le personnel est celui prévu par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur, notamment par l'article L. 225-28 du Code de commerce et le décret n° 2004-977 du 17 septembre 2004."

- de compléter l'alinéa 7 du point 2 de l'article 13 des statuts (Conseil d'administration) afin de préciser quelles dispositions législatives sont applicables pour pourvoir un siège vacant, à la suite de la perte par un administrateur représentant le personnel, de la qualité de membre du personnel mettant fin à son mandat.

  En conséquence, l'alinéa 7 du point 2 de l'article 13 des statuts (dans sa version avant l'adoption de la huitième résolution soumise à la présente Assemblée Générale) est complété comme suit :

  "La perte, par un administrateur représentant le personnel, de la qualité de membre du personnel met fin à son mandat. Le siège vacant est pourvu conformément à l'article L. 225-34 du Code de commerce."

- d'insérer un nouvel alinéa 12 au point 2 de l'article 13 des statuts (Conseil d'administration) afin de prévoir la possibilité d'un vote électronique rédigé comme suit :

  "Le vote est exprimé par moyen électronique et/ou sur support papier."

- de modifier en conséquence de ce qui précède l'actuel alinéa 12 (qui deviendra l'alinéa 13) du point 2 de l'article 13 des statuts comme suit :

  "En cas de vote sur support papier, le scrutin se déroule sur une seule journée, sur le lieu de travail et pendant les horaires de travail. Toutefois, peuvent voter par correspondance :" (le reste de l'alinéa demeure inchangé).

- et de modifier également le dernier alinéa du point 2 de l'article 13 des statuts comme suit :

  "En cas de vote par moyen électronique et/ou sur support papier, les modalités relatives à l'organisation et au déroulement de l'élection des administrateurs représentant le personnel non précisées par les dispositions législatives ou réglementaires en vigueur ou par les présents statuts sont arrêtées par le Conseil d'administration, ou par délégation par son Président, le cas échéant en mettant en œuvre tout accord de groupe qui aurait été conclu relativement aux modalités de cette élection, dans les entreprises du périmètre visé au premier tiret du 1 ci-dessus."

Dixième résolution

(Modification du point 3 de l'article 13 des statuts, modalités de l'élection de l'administrateur représentant les membres du personnel actionnaires)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration, et afin de préciser les modalités d'élection de l'administrateur représentant les membres du personnel actionnaires, décide de modifier :

- Le paragraphe a) de l'alinéa 2 du point 3 de l'article 13 des statuts (Conseil d'administration) afin de préciser les modalités de désignation des candidats à la fonction d'administrateur représentant les membres du personnel actionnaires lorsque le droit de vote est exercé par les membres du Conseil de surveillance des fonds communs de placement du plan d'épargne du groupe Orange.

  En conséquence, le paragraphe a) de l'alinéa 2 du point 3 de l'article 13 des statuts est modifié comme suit :

  "a) Lorsque le droit de vote attaché aux actions détenues par les membres du personnel (ou par les fonds communs de placement dont ils sont membres) est exercé par les membres du Conseil de surveillance de ces fonds commun de placement, les candidats (et leurs remplaçants) sont désignés par les Conseils de surveillance des fonds communs de placement concernés : chaque Conseil de surveillance (statuant à la majorité simple) peut désigner un ou plusieurs candidats puis, pour chaque candidat, un remplaçant ; il doit choisir le ou les candidats (puis leurs remplaçants) parmi les membres des Conseils de surveillance des fonds communs de placement concernés."

- le paragraphe b) de l'alinéa 2 du point 3 de l'article 13 des statuts (Conseil d'administration) afin de préciser les modalités de désignation des candidats à la fonction d'administrateur représentant les membres du personnel lorsque le droit de vote est exercé directement par les membres du personnel.

  En conséquence, le paragraphe b) de l'alinéa 2 du point 3 de l'article 13 des statuts est modifié comme suit :

  "b) Lorsque le droit de vote attaché aux actions détenues par les membres du personnel (ou par les fonds communs de placement dont ils sont membres) est directement exercé par ces membres du personnel, les candidats sont désignés à l'occasion de la consultation prévue à l'article L. 225-106 du Code de commerce, soit par les membres du personnel actionnaires spécialement réunis à cet effet, soit dans le cadre d'une consultation écrite. Seuls les détenteurs d'actions visées à l'article L. 225-102 du Code de commerce peuvent participer à cette consultation, et ce uniquement au titre desdites actions."

- l'alinéa 4 du point 3 de l'article 13 des statuts (Conseil d'administration) afin de préciser dans quelles formes et conditions l'Assemblée Générale statue pour élire l'administrateur représentant les membres du personnel actionnaires.

  En conséquence, l'alinéa 4 du point 3 de l'article 13 des statuts est modifié comme suit :

  "L'Assemblée Générale statue sur l'ensemble des candidatures valables, dans les formes et conditions des Assemblées Générales Ordinaires ; le candidat ayant recueilli, outre la majorité des voix requise en Assemblée Générale Ordinaire, le plus grand nombre de voix sera l'administrateur représentant les membres du personnel actionnaires."

Onzième résolution

(Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions de la Société et des valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société ou de l'une de ses filiales, avec maintien du droit préférentiel de souscription des actionnaires)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration et du Rapport spécial des Commissaires aux comptes, délègue sa compétence au Conseil d'administration pour décider, en une ou plusieurs fois, l'émission avec maintien du droit préférentiel de souscription des actionnaires, (i) d'actions de la Société, (ii) de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la Société et (iii) de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre d'une société dont la Société possède directement ou indirectement plus de la moitié du capital (la "Filiale"), dont la souscription pourra être opérée en espèces ou par compensation de créances.

La délégation ainsi conférée au Conseil d'administration est valable pour une durée de 26 mois à compter de la présente Assemblée.

Le montant nominal d'augmentation de capital de la Société, immédiate ou à terme, résultant de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de la présente délégation ne pourra pas excéder 2 milliards d'euros. Ce montant ne comprend pas le montant du nominal des actions de la Société qu'il faudrait émettre pour préserver, conformément à la loi, les droits des titulaires de valeurs mobilières donnant accès à des actions.

Les valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société ou d'une Filiale ainsi émises pourront consister en des titres de créance ou des bons ou être associées à l'émission de tels titres, ou encore en permettre l'émission comme titres intermédiaires. Elles pourront revêtir notamment la forme de titres subordonnés ou non à durée déterminée ou non, et être émises en euros ou dans une monnaie étrangère.

Les actionnaires ont, proportionnellement au montant de leurs actions, un droit préférentiel de souscription aux actions et valeurs mobilières émises en vertu de la présente délégation. Le Conseil d'administration pourra instituer au profit des actionnaires un droit de souscription à titre réductible aux actions ou aux valeurs mobilières émises, qui s'exercera proportionnellement à leurs droits de souscription et dans la limite de leurs demandes.

Si les souscriptions à titre irréductible et, le cas échéant, à titre réductible n'ont pas absorbé la totalité de l'émission, le Conseil

d'administration pourra utiliser, dans l'ordre qu'il déterminera, les différentes facultés offertes par la loi, y compris celle d'offrir au public tout ou partie des titres non souscrits.

La présente délégation emporte renonciation par les actionnaires à leur droit préférentiel de souscription aux actions de la Société auxquelles les valeurs mobilières qui seraient émises sur le fondement de la présente délégation, pourront donner droit.

Les émissions de bons de souscription d'actions de la Société pourront être réalisées par offre de souscription, mais également par attribution gratuite aux propriétaires d'actions anciennes. En cas d'attribution gratuite de bons de souscription d'actions, le Conseil d'administration aura la faculté de décider que les droits d'attribution formant rompus ne seront pas négociables et que les titres correspondants seront vendus.

Le montant nominal de l'ensemble des titres de créance émis en vertu de la présente délégation ne pourra pas excéder 10 milliards d'euros (ou la contre-valeur de ce montant à la date de la décision d'émission en cas d'émission en monnaie étrangère). Ce plafond est commun à l'ensemble des titres de créance émis sur le fondement des douzième, treizième, quinzième et seizième résolutions soumises à la présente Assemblée.

Le Conseil d'administration, avec faculté de délégation dans les conditions prévues par loi, arrêtera les caractéristiques, montant et modalités de toute émission ainsi que des titres émis, pourra procéder à tous ajustements destinés à prendre en compte l'incidence d'opérations sur le capital de la Société, fixer les modalités selon lesquelles sera assurée la préservation des droits des titulaires de valeurs mobilières donnant accès au capital, permettre l'imputation des frais des augmentations de capital sur le montant des primes y afférentes, prélever sur ce montant les sommes nécessaires pour doter la réserve légale et plus généralement, faire le nécessaire.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011, par sa dixième résolution.

Douzième résolution

(Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions de la Société et des valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société ou de l'une de ses filiales, avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires dans le cadre d'une offre au public)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration et du Rapport spécial des Commissaires aux comptes, délègue sa compétence au Conseil d'administration pour décider, en une ou plusieurs fois, l'émission par une offre au public, (i) d'actions de la Société, (ii) de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la Société et (iii) de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre d'une société dont la Société possède directement ou indirectement plus de la moitié du capital (la "Filiale"), dont la souscription pourra être opérée en espèces ou par compensation de créances.

L'Assemblée Générale décide de supprimer le droit préférentiel de souscription des actionnaires à ces actions et valeurs mobilières.

La délégation ainsi conférée au Conseil d'administration est valable pour une durée de 26 mois à compter de la présente assemblée.

Le montant nominal d'augmentation de capital de la Société, immédiate ou à terme, résultant de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de la présente délégation ne pourra pas excéder 1,5 milliard d'euros. Ce montant ne comprend pas le montant du nominal des actions de la Société qu'il faudrait émettre pour préserver, conformément à la loi, les droits des titulaires de valeurs mobilières donnant accès à des actions.

Le prix d'émission des actions émises en vertu de la présente délégation devra être au moins égal au montant minimum prévu par les lois et règlements en vigueur au moment de la décision d'émission. Ce montant pourra être corrigé, s'il y a lieu, pour tenir compte de la différence de date de jouissance des actions.

Le prix d'émission des valeurs mobilières émises en vertu de la présente délégation sera tel que la somme perçue immédiatement par la Société ou, en cas d'émission de valeurs mobilières donnant accès à des actions d'une Filiale, par la Filiale, majorée, le cas échéant, de celle susceptible d'être perçue ultérieurement par la Société ou la Filiale, selon le cas, soit, pour chaque action émise en conséquence de l'émission de ces valeurs mobilières, au moins égale au montant visé à l'alinéa précédent corrigé, s'il y a lieu, pour tenir compte de la différence de date de jouissance des actions.

Les valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société ou d'une Filiale émises en vertu de la présente délégation pourront consister en des titres de créance ou des bons ou être associées à l'émission de tels titres, ou encore en permettre l'émission comme titres intermédiaires. Elles pourront revêtir notamment la forme de titres subordonnés ou non à durée déterminée ou non, et être émises en euros ou dans une monnaie étrangère.

Le Conseil d'administration pourra instituer en faveur des actionnaires un droit de priorité, irréductible et éventuellement réductible, pour tout ou partie de l'émission, pour souscrire les actions ou les valeurs mobilières, dont il fixera, dans les conditions légales, les modalités et les conditions d'exercice, sans donner lieu à la création de droits négociables. Les titres non souscrits en vertu de ce droit pourront faire l'objet d'un placement sur le marché international.

Si les souscriptions n'ont pas absorbé la totalité de l'émission, le Conseil d'administration pourra limiter l'émission au montant des souscriptions reçues, sous la condition que celui-ci atteigne au moins les trois quarts de l'émission décidée, et/ou répartir librement les titres non souscrits.

L'Assemblée Générale prend acte que la présente délégation emporte renonciation par les actionnaires à leur droit préférentiel de souscription aux actions de la Société auxquelles les valeurs mobilières qui seraient émises sur le fondement de la présente délégation, pourront donner droit.

Le montant nominal de l'ensemble des titres de créance émis en vertu de la présente délégation ne pourra pas excéder, et s'imputera sur, le plafond relatif aux titres de créance prévu à la onzième résolution soumise à la présente Assemblée (10 milliards d'euros).

Le Conseil d'administration, avec faculté de délégation dans les conditions prévues par loi, arrêtera les caractéristiques, montant et modalités de toute émission ainsi que des titres émis, pourra procéder à tous ajustements destinés à prendre en compte l'incidence d'opérations sur le capital de la Société, fixer les modalités selon lesquelles sera assurée la préservation des droits des titulaires de valeurs mobilières donnant accès au capital, permettre l'imputation des frais des augmentations de capital sur le montant des primes y afférentes, prélever sur ce montant les sommes nécessaires pour doter la réserve légale et plus généralement, faire le nécessaire.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011 par sa onzième résolution.

Treizième résolution

(Délégation de compétence au Conseil d'administration, à l'effet d'émettre des actions de la Société et des valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société ou de l'une de ses filiales, avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires, dans le cadre d'une offre visée au II de l'article L. 411-2 du Code monétaire et financier)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration et du Rapport spécial des Commissaires aux comptes, délègue sa compétence au Conseil d'administration pour décider, en une ou plusieurs fois, l'émission par une offre visée au II de l'article L. 411-2 du Code monétaire et financier, (i) d'actions de la Société, (ii) de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la Société et (iii) de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre d'une société dont la Société possède directement ou indirectement plus de la moitié du capital (la "Filiale"), dont la souscription pourra être opérée en espèces ou par compensation de créances.

L'Assemblée Générale décide de supprimer le droit préférentiel de souscription des actionnaires à ces actions et valeurs mobilières.

La délégation ainsi conférée au Conseil d'administration est valable pour une durée de 26 mois à compter de la présente Assemblée.

Le montant nominal d'augmentation de capital de la Société, immédiate ou à terme, résultant de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de la présente délégation ne pourra pas excéder 1,5 milliard d'euros (et en tout état de cause le plafond prévu par la loi), et s'imputera sur, le plafond relatif aux augmentations de capital prévu à la douzième résolution soumise à la présente Assemblée. Ce plafond ne tient pas compte du montant du nominal des actions de la Société qu'il faudrait émettre pour préserver, conformément à la loi, les droits des titulaires de valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société.

Le prix d'émission des actions émises en vertu de la présente délégation devra être au moins égal au montant minimum prévu par les lois et règlements en vigueur au moment de la décision d'émission. Ce montant pourra être corrigé, s'il y a lieu, pour tenir compte de la différence de date de jouissance des actions.

Le prix d'émission des valeurs mobilières émises en vertu de la présente délégation sera tel que la somme perçue immédiatement par la Société ou, en cas d'émission de valeurs mobilières donnant accès à des actions d'une Filiale, par la Filiale, majorée, le cas échéant, de celle susceptible d'être perçue ultérieurement par la Société ou la Filiale, selon le cas, soit, pour chaque action émise en conséquence de l'émission de ces valeurs mobilières, au moins égale au montant visé à l'alinéa précédent corrigé, s'il y a lieu, pour tenir compte de la différence de date de jouissance des actions.

Les valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société ou d'une Filiale émises en vertu de la présente délégation pourront consister en des titres de créance ou des bons ou être associées à l'émission de tels titres, ou encore en permettre l'émission comme titres intermédiaires. Elles pourront revêtir notamment la forme de titres subordonnés ou non à durée déterminée ou non, et être émises en euros ou dans une monnaie étrangère.

Si les souscriptions n'ont pas absorbé la totalité de l'émission, le Conseil d'administration pourra limiter l'émission au montant des souscriptions reçues, sous la condition que celui-ci atteigne au moins les trois quarts de l'émission décidée, et/ou répartir librement les titres non souscrits.

L'Assemblée Générale prend acte que la présente délégation emporte renonciation par les actionnaires à leur droit préférentiel de souscription aux actions de la Société auxquelles les valeurs mobilières qui seraient émises sur le fondement de la présente délégation, pourront donner droit.

Le montant nominal de l'ensemble des titres de créance émis en vertu de la présente délégation ne pourra pas excéder, et s'imputera sur, le plafond relatif aux titres de créance prévu à la onzième résolution soumise à la présente Assemblée (10 milliards d'euros).

Le Conseil d'administration, avec faculté de délégation dans les conditions prévues par loi, arrêtera les caractéristiques, montant et modalités de toute émission ainsi que des titres émis, pourra procéder à tous ajustements destinés à prendre en compte l'incidence d'opérations sur le capital de la Société, fixer les modalités selon lesquelles sera assurée la préservation des droits des titulaires de valeurs mobilières donnant accès au capital, permettre l'imputation des frais des augmentations de capital sur le montant des primes y afférentes, prélever sur ce montant les sommes nécessaires pour doter la réserve légale et plus généralement, faire le nécessaire.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011 par sa douzième résolution.

Quatorzième résolution

(Autorisation au Conseil d'administration à l'effet, en cas d'augmentation de capital, d'augmenter le nombre de titres à émettre)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration et du Rapport spécial des Commissaires aux comptes, autorise le Conseil d'administration à décider, dans les délais et limites prévus par la loi et de la résolution en vertu de laquelle l'émission est décidée (à ce jour, dans la limite de 15 % de l'émission initiale et au même prix que celui retenu pour cette émission), pour chacune des émissions décidées en application des onzième, douzième et treizième résolutions soumises à la présente Assemblée, l'augmentation du nombre de titres à émettre.

L'autorisation ainsi conférée au Conseil d'administration est valable pour une durée de 26 mois à compter de la présente Assemblée.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à l'autorisation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011 par sa treizième résolution.

Quinzième résolution

(Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions et des valeurs mobilières donnant accès à des actions, avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires, en cas d'offre publique d'échange initiée par la Société)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration et du Rapport spécial des Commissaires aux comptes, délègue sa compétence au Conseil d'administration pour décider, en une ou plusieurs fois, l'émission d'actions de la Société ou de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la Société, à l'effet de rémunérer des titres apportés à une offre publique d'échange sur des titres d'une société dont les actions sont admises aux négociations sur l'un des marchés réglementés visés à l'article L. 225-148 du Code de commerce, et décide, en tant que de besoin, de supprimer, au profit des porteurs de ces titres, le droit préférentiel de souscription des actionnaires aux actions et valeurs mobilières ainsi émises.

La délégation ainsi conférée au Conseil d'administration est valable pour une durée de 26 mois à compter de la présente Assemblée.

Le montant nominal d'augmentation de capital de la Société, immédiate ou à terme, résultant de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de la présente délégation ne pourra pas excéder, et s'imputera sur, le plafond relatif aux augmentations de capital prévu à la douzième résolution soumise à la présente Assemblée (1,5 milliard d'euros). Ce plafond ne tient pas compte du nominal des actions de la Société qu'il faudrait émettre pour préserver, conformément à la loi, les droits des titulaires de valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société.

Les valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société émises en vertu de la présente délégation pourront consister en des titres de créance ou des bons ou être associées à l'émission de tels titres, ou encore en permettre l'émission comme titres intermédiaires. Elles pourront revêtir notamment la forme de titres subordonnés ou non à durée déterminée ou non, et être émises en euros ou dans une monnaie étrangère.

L'Assemblée Générale prend acte que la présente délégation emporte renonciation par les actionnaires à leur droit préférentiel de souscription aux actions auxquelles les valeurs mobilières qui seraient émises sur le fondement de la présente délégation, pourront donner droit.

Le montant nominal de l'ensemble des titres de créance émis en vertu de la présente délégation ne pourra pas excéder, et s'imputera sur, le plafond relatif aux titres de créance prévu à la onzième résolution soumise à la présente Assemblée (10 milliards d'euros).

Le Conseil d'administration, avec faculté de délégation dans les conditions prévues par loi, aura tous pouvoirs à l'effet de mettre en œuvre les opérations visées par la présente délégation et notamment :

- de fixer la parité d'échange ainsi que, le cas échéant, le montant de la soulte en espèces à verser ;
- de constater le nombre de titres apportés à l'échange ;
- de déterminer les dates, conditions d'émission, notamment le prix et la date de jouissance, des actions, ou des valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société ;
- d'inscrire au passif du bilan à un compte "prime d'apport", la différence entre le prix d'émission des actions nouvelles et leur valeur nominale ; et
- de procéder à l'imputation sur la "prime d'apport" de l'ensemble des frais et droits occasionnés par l'offre.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011 par sa quatorzième résolution.

Seizième résolution

(Délégation de pouvoirs au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions et des valeurs mobilières donnant accès à des actions, avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires, en vue de rémunérer des apports en nature consentis à la Société et constitués de titres de capital ou de valeurs mobilières donnant accès au capital)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration et du Rapport spécial des Commissaires aux comptes, délègue au Conseil d'administration les pouvoirs à l'effet de procéder, en une ou plusieurs fois, sur le Rapport du ou des commissaires aux apports mentionnés aux 1er et 2e alinéas de l'article L. 225-147 du Code de commerce, à l'émission d'actions de la Société ou de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la Société, en vue de rémunérer des apports en nature consentis

à la Société et constitués de titres de capital ou de valeurs mobilières donnant accès au capital, lorsque les dispositions de l'article L. 225-148 du Code de commerce ne sont pas applicables, et décide, en tant que de besoin, de supprimer, au profit des porteurs des titres de capital ou valeurs mobilières, objet des apports en nature, le droit préférentiel de souscription des actionnaires aux actions et valeurs mobilières ainsi émises.

La délégation ainsi conférée au Conseil d'administration est valable pour une durée de 26 mois à compter de la présente Assemblée.

Le montant nominal d'augmentation de capital de la Société, immédiate ou à terme, résultant de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de la présente délégation ne pourra pas excéder, et s'imputera sur, le plafond relatif aux augmentations de capital prévu à la douzième résolution soumise à la présente Assemblée (1,5 milliard d'euros) (et en tout état de cause sera limité, conformément à la loi, à 10 % du capital social). Ce plafond ne tient pas compte du nominal des actions de la Société qu'il faudrait émettre pour préserver, conformément à la loi, les droits des titulaires de valeurs mobilières donnant accès à des actions.

Les valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société émises en vertu de la présente délégation pourront consister en des titres de créance ou des bons ou être associées à l'émission de tels titres, ou encore en permettre l'émission comme titres intermédiaires. Elles pourront revêtir notamment la forme de titres subordonnés ou non à durée déterminée ou non, et être émises en euros ou dans une monnaie étrangère.

L'Assemblée Générale prend acte que la présente délégation emporte renonciation par les actionnaires à leur droit préférentiel de souscription aux actions auxquelles les valeurs mobilières qui seraient émises sur le fondement de la présente délégation, pourront donner droit.

Le montant nominal de l'ensemble des titres de créance émis en vertu de la présente délégation ne pourra pas excéder, et s'imputera sur, le plafond relatif aux titres de créance prévu à la onzième résolution soumise à la présente Assemblée (10 milliards d'euros).

Le Conseil d'administration, avec faculté de délégation dans les conditions prévues par loi, disposera de tous pouvoirs pour mettre en œuvre la présente délégation, notamment pour statuer, sur le Rapport du ou des commissaires aux apports mentionnés aux 1er et 2e alinéas de l'article L. 225-147 susvisé, sur l'évaluation des apports et l'octroi d'avantages particuliers.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011 par sa quinzième résolution.

Dix-septième résolution

(Délégation de pouvoirs au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions réservées aux personnes ayant signé un contrat de liquidité avec la Société en leur qualité de titulaires d'actions ou d'options de souscription d'actions de la société Orange Holding S.A., ex. Orange S.A., avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises par les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration et du Rapport spécial des Commissaires aux comptes, délègue au Conseil d'administration, pour une durée de 18 mois, les pouvoirs à l'effet de procéder, en une ou plusieurs fois, à l'émission d'actions de la Société dont la souscription pourra être opérée en espèces ou par compensation de créances, et décide de supprimer le droit préférentiel de souscription des actionnaires à ces actions et de réserver le droit de les souscrire aux titulaires d'options de souscription d'actions ou d'actions de la société Orange Holding S.A. ayant signé un contrat de liquidité avec la Société.

Le montant nominal d'augmentation de capital de la Société résultant de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de la présente délégation ne pourra pas excéder 1 million d'euros, compte non tenu des ajustements susceptibles d'être opérés pour protéger les intérêts des bénéficiaires d'un contrat de liquidité conformément aux dispositions légales et réglementaires ainsi qu'aux stipulations contractuelles applicables. Le montant des augmentations de capital réalisées en vertu de la présente délégation s'imputera sur le plafond fixé par la dix-huitième résolution soumise à la présente Assemblée.

Le prix d'émission des actions émises en vertu de la présente délégation sera égal à la moyenne des cours constatés pour les actions de la Société sur le marché Euronext Paris sur vingt jours de Bourse consécutifs choisis parmi les quarante-cinq derniers jours de Bourse précédant la décision d'émission des actions nouvelles, après correction, s'il y a lieu, de cette moyenne pour tenir compte de la différence de date de jouissance.

Le Conseil d'administration, avec faculté de délégation dans les conditions prévues par la loi, disposera de tous pouvoirs pour mettre en œuvre la présente délégation et notamment pour établir la liste des bénéficiaires au sein de la liste des titulaires d'options de souscription d'actions ou d'actions de la société Orange Holding S.A. bénéficiaires d'un contrat de liquidité et arrêter les caractéristiques, le montant et les modalités de toute émission, le nombre d'actions de la Société à émettre au profit de chaque bénéficiaire et le prix de souscription desdites actions.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 5 juin 2012 par sa treizième résolution.

Dix-huitième résolution

(Limitation globale des autorisations)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration, décide de fixer à 3,5 milliards d'euros le montant nominal maximum d'augmentation de capital de la Société, immédiate ou à terme, susceptibles d'être réalisées en vertu des délégations conférées par les onzième à dix-septième résolutions soumises à la présente Assemblée, étant précisé qu'à ce montant nominal s'ajoutera, éventuellement, le montant nominal des actions à émettre pour préserver conformément à la loi les droits des titulaires de valeurs mobilières donnant accès à des actions.

Dix-neuvième résolution

(Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'augmenter le capital de la Société par incorporation de réserves, bénéfices ou primes)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration, délègue sa compétence au Conseil d'administration pour décider d'augmenter le capital social, en une ou plusieurs fois aux époques et selon les modalités qu'il déterminera, par incorporation au capital de réserves, bénéfices ou primes, suivie de la création et de l'attribution gratuite d'actions ou de l'élévation du nominal des actions existantes, ou de la combinaison de ces deux modalités.

La délégation ainsi conférée au Conseil d'administration est valable pour une durée de 26 mois à compter de la présente assemblée.

Le Conseil d'administration aura la faculté de décider que les droits formant rompus ne seront ni négociables, ni cessibles et que les titres correspondants seront vendus ; les sommes provenant de la vente seront allouées aux titulaires des droits dans le délai prévu par la réglementation.

Le montant nominal d'augmentation de capital, immédiat ou à terme, résultant de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de la présente délégation ne pourra pas excéder 2 milliards d'euros, compte non tenu du nominal des actions à émettre pour préserver conformément à la loi les droits des titulaires de valeurs mobilières donnant accès à des actions.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2011 par sa vingtième résolution.

Vingtième résolution

(Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet de procéder à des augmentations de capital réservées aux adhérents de plans d'épargne entraînant la suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration et du Rapport spécial des Commissaires aux comptes, délègue au Conseil d'administration, pour une durée de 26 mois, sa compétence pour décider, en une ou plusieurs fois, l'émission d'actions ou de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la Société, réservée aux adhérents des plans d'épargne d'entreprise (et/ou aux adhérents de tout autre plan pour lequel l'article L. 3332-18 du Code du travail permettrait de réserver une augmentation de capital dans des conditions équivalentes) mis en place au sein de la Société ou de son groupe.

Pour les besoins de la présente délégation, on entend par groupe, la Société et les entreprises, françaises ou étrangères, entrant dans le périmètre de consolidation des comptes de la Société en application des articles L. 3344-1 et L. 3344-2 du Code du travail.

Le montant nominal d'augmentation de capital de la Société immédiate ou à terme résultant de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de la présente délégation est fixé à 400 millions d'euros, compte non tenu du nominal des actions à émettre pour préserver conformément à la loi les droits des titulaires de valeurs mobilières donnant accès à des actions.

Le prix de souscription des actions nouvelles sera égal à la moyenne des cours cotés aux vingt séances de Bourse précédant le jour de la décision fixant la date d'ouverture de la souscription, diminuée de la décote maximale prévue par la loi au jour de la décision du Conseil d'administration, étant précisé que le Conseil d'administration pourra réduire cette décote s'il le juge opportun, notamment en cas d'offre aux adhérents à un plan d'épargne d'entreprise de titres sur le marché international et/ou à l'étranger notamment afin de satisfaire aux exigences des droits locaux applicables.

Le Conseil d'administration pourra attribuer, à titre gratuit, aux bénéficiaires ci-dessus indiqués, en complément des actions ou valeurs mobilières donnant accès à des actions à souscrire en numéraire, des actions ou valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre, de même nature ou non que celles à souscrire en numéraire, à titre de substitution de tout ou partie de la décote susvisée et/ou d'abondement, étant entendu que l'avantage résultant de cette attribution ne pourra excéder les limites légales ou réglementaires applicables. Le montant nominal des augmentations de capital réalisées immédiatement ou à terme du fait de l'attribution d'actions ou de valeurs mobilières donnant accès à des actions à émettre, s'imputera sur le plafond ci-dessus (400 millions d'euros).

L'Assemblée Générale décide de supprimer, au profit des bénéficiaires ci-dessus indiqués, le droit préférentiel de souscription des actionnaires aux titres à émettre dans le cadre de la présente délégation, lesdits actionnaires renonçant par ailleurs à tout droit aux titres attribués gratuitement sur le fondement de cette délégation (y compris à la partie des réserves, bénéfices ou primes incorporées au capital, à raison de l'attribution desdits titres faite sur le fondement de la présente délégation).

Le Conseil d'administration, avec faculté de délégation dans les conditions prévues par loi, disposera de tous pouvoirs à l'effet de mettre en œuvre la présente délégation et notamment pour :

- arrêter les caractéristiques, montant et modalités de toute émission de titres ;
- déterminer que les émissions pourront avoir lieu directement au profit des bénéficiaires ou par l'intermédiaire d'organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) d'épargne salariale ou organismes équivalents ;
- arrêter la liste des sociétés, ou groupements, dont les membres du personnel et anciens membres du personnel pourront souscrire aux actions ou valeurs mobilières émises ;
- déterminer la nature et les modalités de l'augmentation de capital, ainsi que les modalités de l'émission ;
- constater la réalisation de l'augmentation de capital ;

- déterminer, s'il y a lieu, le montant des sommes à incorporer au capital dans la limite fixée ci-dessus, le ou les postes des capitaux propres où elles sont prélevées ainsi que la date de jouissance des actions ainsi créées ;
- s'il le juge opportun, imputer les frais des augmentations de capital sur le montant des primes afférentes à ces augmentations et prélever sur ce montant les sommes nécessaires pour porter la réserve légale au dixième du nouveau capital après chaque augmentation ; et
- prendre toute mesure pour la réalisation des augmentations de capital, procéder aux formalités consécutives à celles-ci, notamment celles relatives à l'admission aux négociations des titres créés, et apporter aux statuts les modifications corrélatives à ces augmentations de capital, et généralement faire le nécessaire.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 5 juin 2012 par sa seizième résolution.

Vingt-et-unième résolution

(Autorisation au Conseil d'administration à l'effet de réduire le capital par annulation d'actions)

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du Rapport du Conseil d'administration et du Rapport spécial des Commissaires aux comptes :

- délègue, pour une durée de 18 mois, au Conseil d'administration tous pouvoirs à l'effet de procéder à l'annulation, en une ou plusieurs fois, dans la limite de 10 % du capital de la Société, par périodes de 24 mois, de tout ou partie des actions de la Société acquises dans le cadre des programmes d'achat d'actions autorisés, par la sixième résolution soumise à la présente Assemblée ou encore de programmes d'achat d'actions autorisés antérieurement ou postérieurement à la date de la présente Assemblée ;
- décide que l'excédent du prix d'achat des actions sur leur valeur nominale sera imputé sur le poste "Primes d'émission" ou sur tout poste de réserves disponibles, y compris la réserve légale, celle-ci dans la limite de 10 % de la réduction de capital réalisée ;
- délègue au Conseil d'administration tous pouvoirs, avec faculté de délégation dans les conditions légales, pour procéder à la réduction de capital résultant de l'annulation des actions et à l'imputation précitée, ainsi que pour modifier en conséquence les statuts.

Il est mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 5 juin 2012 par sa dix-septième résolution.

Vingt-deuxième résolution

(Pouvoirs pour formalités)

L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au porteur d'un original, d'une copie ou d'un extrait du procès-verbal de la présente assemblée en vue de l'accomplissement de toutes les formalités légales ou administratives et faire tous dépôts et publicité prévus par la législation en vigueur.

26.2 RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION SUR LES RÉSOLUTIONS SOUMISES À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MIXTE DU 28 MAI 2013

Présentation des résolutions à soumettre à l'Assemblée Générale à titre ordinaire

Première et deuxième résolutions

Approbation des comptes sociaux et des comptes consolidés

Aux termes des première et deuxième résolutions, il est proposé à l'Assemblée Générale d'approuver les comptes annuels de votre Société ainsi que les comptes consolidés du groupe France Télécom-Orange au 31 décembre 2012.

Il est précisé, qu'au titre de l'exercice 2012, les dépenses ou charges visées à l'article 39-4 du Code général des impôts se sont élevées à 711 811,80 euros et l'impôt y afférent à 128 482 euros.

Troisième résolution

Affectation du résultat et fixation du montant du dividende

Il est tout d'abord proposé à l'Assemblée Générale de constater que le bénéfice distribuable au 31 décembre 2012 s'élève à 3 001 859 298,85 euros.

Ce montant correspond au report à nouveau créditeur de 4 284 684 495,48 euros, diminué de la perte sur l'exercice d'un montant de 1 282 825 196,63 euros.

Le bénéfice distribuable est constaté avant imputation de l'acompte sur dividende de 0,58 euro par action payé en septembre 2012.

Il est ensuite proposé à l'Assemblée Générale de décider de verser aux actionnaires, à titre de dividende, 0,78 euro par action.

Il est précisé que l'acompte sur dividende de 0,58 euro correspond à 0,60 euro moins la contribution additionnelle de 3 % sur les dividendes distribués instaurée par la loi de finances rectificative du 16 août 2012. Compte tenu de cet acompte, le solde à distribuer s'élèverait à 0,20 euro par action. Le solde qui serait ainsi versé est entendu net de la contribution additionnelle à l'impôt sur les sociétés, directement réglée par la Société.

Le solde du dividende à distribuer serait mis en paiement le 11 juin 2013 au profit des titulaires d'actions ayant droit au dividende, c'est-à-dire ceux qui détiendront, à la date de détachement du dividende (date se situant, pour la France, 3 jours ouvrés avant la date de mise en paiement, soit le 6 juin 2013), des actions France Télécom donnant droit au dividende au titre de l'exercice 2012.

Sur la base du nombre d'actions donnant droit à dividende constaté au 31 décembre 2012, le montant global du solde du dividende s'élèverait à 525 480 828,40 euros.

Le nombre d'actions ayant droit à dividende pouvant évoluer jusqu'à la date de mise en paiement, l'Assemblée Générale conférerait tous pouvoirs au Conseil d'administration pour déterminer le montant global définitif du dividende, puis le solde du bénéfice distribuable et, en conséquence, le montant à porter au poste "report à nouveau".

Les dividendes distribués au titre des trois exercices précédents (donnant droit à un abattement de 40 % en application du Code général des impôts) ont été les suivants :

Exercice	Nombre d'actions	Dividende par action	Quote-part du dividende éligible à l'abattement de 40 %
2009	2 646 101 556	1,40 €	100 %
2010	2 647 645 604	1,40 €	100 %
2011	2 630 414 091	1,40 €	100 %

Les actions de la Société détenues par cette dernière n'ouvrent pas droit à dividende.

Quatrième résolution

Approbation des conventions visées aux articles L. 225-38 et suivants du Code de commerce

Cette résolution vise à approuver la convention réglementée conclue avec la société Thalès et la Caisse des Dépôts et Consignations (agissant en son nom propre et pour le compte de l'Etat) relative à la création d'une société commune dont le nom commercial est "Cloudwatt" et qui a pour objet le développement, le déploiement et la commercialisation d'une gamme d'offres de *"cloud computing"* public (services permettant l'accès à distance et à la demande, à des ressources informatiques partagées via un réseau de télécommunications). La conclusion de cette convention, le 6 septembre 2012, a été autorisée par le Conseil d'administration du 2 mai 2012. Cette convention porte notamment sur le mode de gouvernance de la société Cloudwatt et les relations entre actionnaires.

Un Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions réglementées, y compris celle qui s'est poursuivie au cours de l'exercice, est communiqué à l'Assemblée Générale et il vous est demandé d'en prendre acte.

Cinquième résolution

Nomination du Fonds Stratégique d'Investissement en qualité de nouvel administrateur

L'Etat et le Fonds Stratégique d'Investissement (FSI), qui détiennent respectivement 13,45 % et 13,50 % de votre Société, ont signé le 24 décembre 2012 un pacte d'actionnaires constitutif d'une action de concert. Ce pacte prévoit notamment que les parties se concerteront sur le vote des délibérations en vue de dégager une position commune.

Le FSI a été créé par les pouvoirs publics pour répondre aux besoins en fonds propres d'entreprises porteuses de croissance et de compétitivité pour l'économie française. Il a notamment pour objectif d'accompagner le développement des grandes et moyennes entreprises qui jouent un rôle important dans leur secteur (pour en savoir plus, vous pouvez consulter leur site internet à l'adresse www.fonds-fsi.fr/).

Afin de permettre la participation directe du FSI au Conseil d'administration de votre Société, il est proposé sa nomination en qualité d'administrateur personne morale.

Ce mandat serait donné pour une période de quatre ans qui viendrait à expiration en 2017, à l'issue de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes de l'exercice 2016.

Par courrier en date du 20 mars 2013, l'Etat a informé la Société qu'en cas de vote favorable d'une telle résolution et en l'état actuel de l'actionnariat public, l'Etat nommera deux représentants au sein du Conseil d'administration et la sphère publique (Etat et FSI) demeurera ainsi représentée par trois administrateurs au sein du Conseil d'administration.

Sixième résolution

Autorisation à conférer au Conseil d'administration à l'effet d'acheter ou de transférer des actions France Télécom

Votre Conseil d'administration vous propose de l'autoriser à racheter des actions de la Société dans la limite d'un nombre d'actions représentant 10 % du capital et au prix maximum de 20 euros par action (ce prix pouvant être ajusté en cas d'opération sur le capital). Le montant maximum des fonds destinés au programme de rachat est ainsi fixé à 5 297 770 766 euros.

Cette autorisation serait valable pour une période de 18 mois à compter de l'Assemblée Générale et pourrait être mise en œuvre à tout moment sauf en période d'offre publique visant les actions de la Société.

Le programme de rachat aurait pour objet (i) de permettre à la Société de couvrir ses obligations liées à des titres de créances donnant accès au capital ou à des programmes de stock-options ou toute autre forme d'attribution d'actions aux salariés, (ii) d'assurer la liquidité de l'action France Télécom dans le cadre d'un contrat de liquidité avec un prestataire de services d'investissement, (iii) de disposer d'actions pour remise à l'échange ou en paiement dans le cadre d'opérations de croissance externe et (iv) de réduire le capital de la Société.

Le Conseil d'administration aurait tous pouvoirs pour mettre en œuvre cette délégation et en arrêter les modalités.

L'adoption de cette résolution mettrait fin à l'autorisation de rachat donnée par l'Assemblée Générale mixte du 5 juin 2012 qui n'a pas été utilisée, à l'exception des opérations réalisées par un prestataire de services d'investissement (PSI) indépendant dans le cadre du contrat de liquidité en place.

Le Conseil d'administration vous informera dans son rapport annuel, des achats, transferts ou annulations d'actions réalisés et de l'affectation des actions acquises aux différents objectifs poursuivis.

Présentation des résolutions à soumettre à l'Assemblée Générale à titre extraordinaire

Modifications statutaires

Septième résolution

Modification de la dénomination sociale et modification corrélative des articles 1 et 3 des statuts

Il est proposé à l'Assemblée Générale le changement de nom de la Société, qui concrétise l'aboutissement du processus déjà entamé de modification de la signature du Groupe en "Orange". Ce changement de dénomination sociale de France Télécom en Orange a fait l'objet d'une information des institutions représentatives du personnel.

Ce changement prendrait effet à compter du 1er juillet 2013.

Seraient en conséquence modifiés les articles 1 (Forme) et 3 (Dénomination) des statuts.

Huitième résolution

Modification de l'article 13 des statuts, suppression de dispositions caduques

Cette résolution vise à modifier les statuts pour supprimer des dispositions devenues caduques car il s'agissait de dispositions transitoires relatives à la nomination d'administrateurs au moment de la privatisation de France Télécom.

Neuvième et dixième résolutions

Modification des points 2 et 3 de l'article 13 des statuts, modalités de l'élection des administrateurs représentant le personnel et de l'administrateur représentant les membres du personnel actionnaires

Il est proposé à l'Assemblée Générale la modification des statuts afin de préciser (i) le mode de nomination des administrateurs représentant les membres du personnel et (ii) le mode de nomination de l'administrateur représentant les membres du personnel actionnaires afin de l'harmoniser avec le processus retenu lors des dernières élections.

Ces compléments paraissent nécessaires afin de pallier les manques de textes réglementaires et législatifs sur le sujet mais également pour permettre, le cas échéant, l'organisation des prochaines élections des administrateurs représentant les membres du personnel par voie électronique.

Le reste de l'article 13 demeurerait inchangé.

Autorisations financières

L'Assemblée Générale du 7 juin 2011 a conféré au Conseil d'administration des autorisations lui permettant de choisir, à tout moment, au sein d'une large gamme de valeurs mobilières donnant accès à des actions, avec maintien ou non du droit préférentiel de souscription des actionnaires, l'instrument financier le plus approprié au développement de la Société, compte tenu des caractéristiques des marchés au moment considéré :

(i) autorisation globale d'une durée de 26 mois et limitée au total à 3,5 milliards d'euros de nominal, permettant l'émission, via différentes résolutions et avec ou sans droit préférentiel de souscription, d'actions et de valeurs mobilières donnant accès, immédiat ou à terme, à des actions de la Société ;

(ii) délégations complémentaires pour la même durée de 26 mois, faisant l'objet de résolutions spécifiques, l'une d'elles concernant l'augmentation de capital par incorporation de réserves, bénéfices ou primes, dans la limite d'un montant nominal maximum de 2 milliards d'euros, indépendant du plafond de l'autorisation globale.

Ces délégations venant pour la plupart à échéance le 6 août 2013, il convient de les renouveler.

En outre, l'Assemblée Générale du 5 juin 2012 a autorisé votre Conseil d'administration, pour une durée de 18 mois :

(i) à émettre des actions réservées aux personnes ayant signé un contrat de liquidité avec la Société en leur qualité de titulaires d'actions ou d'options de souscription de la société Orange Holding S.A. (ex-Orange S.A.) ;

(ii) à annuler tout ou partie des actions France Télécom acquises dans le cadre du programme de rachat d'actions mis en place par votre Société, et, en conséquence, de réduire le capital.

Ces délégations venant à échéance le 4 décembre 2013, votre Conseil d'administration vous demande d'y mettre fin, avec effet immédiat au jour de votre Assemblée, et de les renouveler pour la même durée de 18 mois.

L'Assemblée Générale du 5 juin 2012 a également autorisé votre Conseil d'administration, pour une durée de 26 mois, à augmenter le capital social au bénéfice des adhérents du plan d'épargne d'entreprise mis en place au sein du Groupe.

Les dispositions légales prévoient qu'une délégation en matière d'augmentation de capital réservée aux salariés soit nécessairement présentée lors de toute Assemblée Générale votant une délégation financière susceptible d'entraîner une augmentation de capital en numéraire, ce qui est le cas de plusieurs résolutions qui vous sont soumises. Par conséquent et bien que cette délégation vienne à échéance le 4 août 2014, il est proposé à l'Assemblée Générale d'y mettre fin, avec effet immédiat, et de la renouveler, pour la même durée et un montant nominal maximal de 400 millions d'euros.

L'ensemble de ces délégations fournira au Conseil d'administration les moyens lui permettant, le cas échéant en faisant appel aux marchés financiers, de réunir avec rapidité et souplesse auprès d'actionnaires les moyens financiers nécessaires au développement de votre Société. Ces délégations donnent au Conseil d'administration les pouvoirs nécessaires pour en assurer l'exécution (en constater la réalisation, procéder aux modifications statutaires ou aux formalités…), avec faculté de délégation au Directeur Général, conformément à la loi.

Enfin, le tableau récapitulatif joint en annexe fait apparaître les opérations effectuées au cours de l'exercice 2012 dans le cadre de ces délégations.

Onzième résolution

Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions de la Société et des valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société ou de l'une de ses filiales, avec maintien du droit préférentiel de souscription des actionnaires

Il est demandé à l'Assemblée Générale, en utilisant le dispositif légal de la délégation globale de compétence, de donner au Conseil d'administration une délégation, d'une durée de 26 mois, qui est la durée maximale prévue par le Code de commerce, pour décider l'émission, avec droit préférentiel de souscription des actionnaires, (i) d'actions de la Société, (ii) de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la Société ou (iii) de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre d'une société dont la Société possède directement ou indirectement plus de la moitié du capital (la "Filiale"), le tout dans la limite d'un montant nominal maximal d'augmentation de capital de 2 milliards d'euros, étant précisé que toute émission sur le fondement de cette résolution sera prise en compte pour l'application de la limitation globale de 3,5 milliards d'euros faisant spécifiquement l'objet de la dix-huitième résolution.

Le montant nominal global de l'ensemble des titres de créance émis en vertu de cette résolution ne pourrait pas excéder 10 milliards d'euros ou leur contre-valeur à la date de la décision d'émission, étant précisé que ce plafond serait commun à l'ensemble des titres de créance dont l'émission serait réalisée sur le fondement des douzième, treizième, quinzième et seizième résolutions décrites ci-après.

Douzième et treizième résolutions

Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions de la Société et des valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société ou de l'une de ses filiales, avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires

Il est demandé à l'Assemblée Générale, en utilisant le dispositif légal de la délégation globale de compétence, de donner au Conseil d'administration une délégation, d'une durée de 26 mois, pour décider l'émission par offre au public (douzième résolution) et/ou par offre s'adressant à des investisseurs qualifiés ou à un cercle restreint d'investisseurs au sens du Code monétaire et financier, généralement appelée "placement privé" (treizième résolution), sans droit préférentiel de souscription des actionnaires, (i) d'actions de la Société, (ii) de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la Société ou (iii) de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre d'une société dont la Société possède directement ou indirectement plus de la moitié du capital (la "Filiale"), le tout dans la limite d'un montant nominal maximal d'augmentation de capital de 1,5 milliard d'euros, étant précisé que toute émission sur le fondement de ces résolutions sera prise en compte pour l'application de la limitation globale de 3,5 milliards d'euros faisant spécifiquement l'objet de la dix-huitième résolution.

En outre, s'agissant des offres à des investisseurs qualifiés (treizième résolution), le montant nominal maximal des augmentations de capital réalisées sur le fondement de cette résolution s'imputerait sur le plafond de la douzième résolution (1,5 milliard), soit un peu plus de 14 % du capital quand la loi permet un plafond de 20 % du capital au maximum.

Dans le cadre de ces délégations, le prix d'émission serait au moins égal au montant minimum prévu par les lois et règlements en vigueur au moment de l'utilisation de la délégation, après correction de ce montant, s'il y a lieu, pour tenir compte de la différence de date de jouissance des actions de la Société ou de la Filiale concernée.

En fonction de ces éléments, le Conseil d'administration fixerait le prix d'émission des titres émis, et, le cas échéant, les modalités de rémunération des titres de créance, au mieux des intérêts de la Société et de ses actionnaires en tenant compte de tous les paramètres en cause. A cet effet, il prendra en considération, notamment, la nature des titres émis, la tendance des marchés boursiers et du marché de l'action France Télécom, les taux d'intérêt pratiqués si les valeurs émises consistent en des titres de créances, le nombre d'actions ordinaires auxquelles ces valeurs mobilières donnent droit et plus généralement l'ensemble des caractéristiques des titres émis. Par ailleurs, le Conseil d'administration pourra instituer en faveur des actionnaires un droit de priorité.

En l'état actuel de la réglementation, le prix d'émission des actions nouvelles émises dans le cadre d'une offre au public (douzième résolution) ou dans le cadre d'une offre s'adressant à des investisseurs qualifiés au sens du Code monétaire et financier (treizième résolution), sans droit préférentiel de souscription, par une société dont les actions sont admises aux négociations sur un marché réglementé ne peut être inférieur à la moyenne pondérée des cours des trois dernières séances de Bourse précédant la fixation de prix éventuellement diminuée d'une décote maximale de 5 %.

Le montant nominal global de l'ensemble des titres de créance émis sur le fondement des douzième et treizième résolutions ne pourra excéder, et s'imputera sur, le plafond relatif aux titres de créance prévu à la onzième résolution.

Enfin, seraient exclues des onzième, douzième et treizième résolutions toutes émissions d'actions de préférence et de valeurs mobilières donnant accès immédiatement ou à terme à des actions de préférence.

Quatorzième résolution

Autorisation au Conseil d'administration à l'effet, en cas d'augmentation de capital avec ou sans suppression du droit préférentiel de souscription, d'augmenter le nombre de titres à émettre

Cette résolution a pour objet d'autoriser le Conseil d'administration, en cas d'augmentation de capital avec ou sans suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires, d'augmenter le nombre de titres à émettre en cas de demandes excédentaires, dans les conditions légales et sous réserve du respect du plafond prévu dans la résolution en application de laquelle l'émission est décidée.

Cette résolution peut être utilisée pour chacune des émissions décidées en application des onzième à treizième résolutions.

Ce dispositif donnerait au Conseil d'administration la faculté de procéder à des augmentations de capital complémentaires à des conditions identiques à l'émission initiale. Ceci permet l'exercice des options de surallocation, options qui permettent d'augmenter la taille des émissions en cas de demandes excédentaires.

En l'état actuel de la réglementation, (i) la mise en œuvre de cette délégation devrait intervenir au plus tard dans les 30 jours de la clôture de la souscription de l'émission initiale et (ii) l'augmentation de capital complémentaire serait limitée à 15 % de l'émission initiale et devrait intervenir au même prix d'émission que celui retenu pour l'émission initiale.

Quinzième résolution

Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions et des valeurs mobilières donnant accès à des actions, avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires, en cas d'offre publique d'échange initiée par la Société

Cette résolution a pour objet de permettre à la Société, conformément à l'article L. 225-148 du Code de commerce, l'émission, sans droit préférentiel de souscription, d'actions – ou de valeurs mobilières donnant accès à des actions – pour permettre la réalisation d'offres publiques d'échange qu'elle initierait en France ou à l'étranger.

Ces actions ou valeurs mobilières donnant accès à des actions (existantes ou à émettre) serviraient à rémunérer en échange les actionnaires qui apporteraient des titres d'une société objet d'une offre publique d'échange (OPE), quelle qu'en soit la forme, à titre principal ou accessoire, initiée par la Société.

Toutefois, le bénéfice du régime de l'article L. 225-148 du Code de commerce est subordonné à la condition que les titres visés par l'offre soient admis aux négociations sur un marché réglementé, d'un Etat – telle la France – partie à l'accord sur l'Espace Economique Européen ou membre de l'OCDE.

Il s'agit là d'une procédure qui autorise l'échange de titres sans que soit respecté par la Société le formalisme imposé lors de la réalisation d'un apport en nature.

L'augmentation de capital correspondante serait réalisée sans qu'il y ait lieu à droit préférentiel de souscription des actionnaires, auquel il est demandé de renoncer.

Le Conseil d'administration aurait à déterminer, lors de toute offre, la nature et les caractéristiques des actions – ou des valeurs mobilières donnant accès à des actions – à émettre ; le montant de l'augmentation de capital dépendrait du résultat de l'offre et du nombre de titres présentés à l'échange, compte tenu des parités arrêtées et des actions ou des valeurs mobilières donnant accès à des actions émises.

Cette délégation – pour laquelle une résolution spécifique est requise – serait donnée pour un montant de 1,5 milliard d'euros, qui s'imputerait sur le plafond autorisé par la douzième résolution,

relative aux émissions sans droit préférentiel de souscription. Ce plafond ne tient pas compte du nominal des actions de la Société qu'il faudrait émettre pour préserver, conformément à la loi, les droits des titulaires de valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société ; elle serait donnée pour la même durée de 26 mois à compter de l'Assemblée.

Les modalités d'application de la douzième résolution s'appliqueraient aux émissions réalisées sur le fondement de la quinzième résolution, à l'exception de celles relatives au prix d'émission des actions et valeurs mobilières donnant accès à des actions, et au droit de priorité des actionnaires.

Le montant nominal global de l'ensemble des titres de créance émis sur le fondement de la quinzième résolution ne pourra excéder, et s'imputera sur, le plafond relatif aux titres de créance prévu à la onzième résolution.

Seizième résolution

Délégation de pouvoirs au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions et des valeurs mobilières donnant accès à des actions, avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires, en vue de rémunérer des apports en nature consentis à la Société et constitués de titres de capital ou de valeurs mobilières donnant accès au capital

Cette résolution a pour objet l'émission, sans droit préférentiel de souscription, d'actions ou de valeurs mobilières donnant accès à des actions pour permettre la rémunération par la Société d'apports en nature consistant en titres de capital ou valeurs mobilières donnant accès au capital.

D'une durée de 26 mois, cette délégation permettrait au Conseil d'administration de disposer des pouvoirs nécessaires pour procéder à l'émission d'actions ou de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la Société, dans la limite de 10 % du capital social (tel qu'existant à la date de l'Assemblée), en vue de rémunérer des apports constitués de titres de capital ou de valeurs mobilières donnant accès au capital, lorsque l'article L. 225-148 du Code de commerce n'est pas applicable. Sur la base du capital social au 31 décembre 2012, le plafond serait donc de 1 059 554 153 euros. Les émissions réalisées sur le fondement de la seizième résolution viendraient s'imputer sur le plafond de la douzième résolution.

Le droit préférentiel de souscription des actionnaires aux actions et valeurs mobilières ainsi émises serait supprimé au profit des porteurs des titres de capital ou valeurs mobilières, objet des apports en nature.

Le montant nominal global de l'ensemble des titres de créance émis sur le fondement de la seizième résolution ne pourra excéder, et s'imputera sur, le plafond relatif aux titres de créance prévu à la onzième résolution.

Cette délégation emporte renonciation par les actionnaires à leur droit préférentiel de souscription aux actions auxquelles les valeurs mobilières qui seraient émises sur le fondement de cette délégation, pourront donner droit.

En cas de mise en œuvre de la seizième résolution, le Conseil d'administration statuerait sur le rapport du ou des Commissaires aux apports et dans les mêmes conditions que si l'Assemblée s'était elle-même prononcée : il pourrait ainsi approuver seul l'évaluation des apports en nature et l'octroi d'avantages particuliers et constater l'augmentation de capital ; il pourrait aussi réduire l'évaluation des apports ou la rémunération des avantages particuliers, si les apporteurs y consentent.

Dix-septième résolution

Délégation de pouvoirs au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions réservées aux personnes ayant signé un contrat de liquidité avec la Société en leur qualité de titulaires d'actions ou d'options de souscription d'actions de la société Orange Holding, avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires

Dans le cadre de l'Offre Publique d'Echange Simplifiée de 2003 sur la société Orange (devenue depuis Orange Holding), les actionnaires ont accepté qu'il soit proposé aux titulaires d'options de souscription d'actions Orange Holding ainsi qu'aux détenteurs d'actions Orange Holding dont les actions seraient indisponibles, la signature d'un contrat de liquidité pour leurs actions Orange Holding qui ne sont plus cotées.

Au 28 février 2013, 6 343 457 options Orange Holding étaient en circulation. L'exercice de ces options est susceptible de se traduire par l'émission d'un maximum de 2 804 818 actions de la Société, ce qui représente une dilution potentielle d'approximativement 0,1 % du capital social au 31 décembre 2012.

Une des possibilités du contrat de liquidité est l'échange des actions Orange Holding contre des actions nouvellement émises par la Société, les deux autres étant le paiement en numéraire ou la remise d'actions existantes. Afin de pouvoir procéder, le cas échéant, à cet échange, il vous est demandé de renouveler la délégation au Conseil d'administration votée annuellement par votre Assemblée depuis 2005, aux fins d'augmenter le capital par compensation de créances. Il serait mis fin dans ce cadre, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 5 juin 2012 dans sa treizième résolution.

L'émission de ces actions au profit de la catégorie de personnes que sont les titulaires d'options de souscription d'actions Orange Holding et les détenteurs d'actions Orange Holding relève de la compétence de votre Assemblée.

La souscription des actions nouvelles pourrait être opérée en numéraire ou par compensation de créances. En effet, il est prévu que le bénéficiaire qui aurait cédé à la Société ses actions Orange Holding en vertu du contrat de liquidité, compenserait le prix de sa souscription aux actions de la Société à émettre avec le prix de sa cession d'actions Orange Holding à la Société.

Pour ces raisons, nous vous demandons :

- de déléguer au Conseil d'administration, avec faculté de délégation dans les conditions fixées par la loi, pour une durée de 18 mois à compter du jour de votre Assemblée,

les pouvoirs nécessaires à l'effet de procéder à l'émission d'actions de la Société dont la souscription pourra être opérée soit en numéraire, soit par compensation avec des créances liquides et exigibles sur la Société ;

- de décider de supprimer le droit préférentiel de souscription des actionnaires à ces actions et de réserver le droit de les souscrire aux titulaires d'options de souscription d'actions ou d'actions de la société Orange Holding ayant signé un contrat de liquidité avec la Société.

Le nombre d'options de souscription d'actions Orange Holding en circulation a continué à diminuer en raison de l'arrivée à échéance en 2012 et début 2013 de plans d'options. Le montant nominal maximum d'augmentation de capital résultant de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de cette délégation, serait en conséquence fixé à 1 million d'euros, compte non tenu des ajustements susceptibles d'être opérés pour protéger les intérêts des signataires des contrats de liquidité conformément aux dispositions légales et réglementaires ainsi qu'aux stipulations contractuelles applicables. Le montant des émissions réalisées sur le fondement de cette résolution s'imputerait sur le plafond de 3,5 milliards d'euros fixé par la dix-huitième résolution proposée à la présente Assemblée Générale.

Le prix d'émission des actions émises en vertu de cette délégation serait égal à la moyenne des cours constatés pour les actions de la Société sur le marché Euronext Paris sur 20 jours de Bourse consécutifs choisis parmi les 45 derniers jours de Bourse précédant la décision d'émission des actions nouvelles, après correction, s'il y a lieu, de cette moyenne pour tenir compte de la différence de date de jouissance.

Pour ces raisons, nous vous demandons de bien vouloir approuver la dix-septième résolution.

Par ailleurs, il vous était annuellement proposé le vote, à la suite de la présente résolution, d'une délégation de pouvoirs au Conseil d'administration pour permettre l'émission à titre gratuit d'instruments de liquidité sur options (ILO) réservés aux titulaires d'options de souscription d'actions de la société Orange Holding bénéficiaires d'un contrat de liquidité avec la Société. Cette résolution, qui viendra à échéance le 4 décembre 2013, n'a plus d'objet, l'ensemble des titulaires d'options restants ayant déjà reçu des ILO.

Dix-huitième résolution

Limitation globale des autorisations

Le montant nominal maximum des augmentations de capital social, immédiates et/ou à terme, susceptibles d'être réalisées en vertu des résolutions 11 à 17 est fixé à 3,5 milliards d'euros.

Dix-neuvième résolution

Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'augmenter le capital de la Société par incorporation de réserves, bénéfices ou primes

Cette résolution a pour objet de permettre l'augmentation du capital par incorporation de réserves, bénéfices ou primes, opération qui ne se traduit pas nécessairement par l'émission de nouvelles actions, et doit être autorisée par l'Assemblée Générale aux conditions de quorum et de majorité des Assemblées ordinaires en application de l'article L. 225-130 du Code de commerce. C'est pourquoi elle fait l'objet d'une résolution particulière.

La délégation de compétence, qui serait conférée également pour une durée de 26 mois, permettrait au Conseil de décider, en une ou plusieurs fois, une augmentation de capital, à concurrence d'un montant nominal maximum de 2 milliards d'euros, étant précisé que ce plafond est fixé (i) compte non tenu du nominal des actions de la Société à émettre, éventuellement, au titre des ajustements effectués pour protéger les titulaires de valeurs mobilières donnant accès à terme à des actions ordinaires et (ii) de façon autonome des plafonds d'augmentation de capital résultant des émissions d'actions ou de valeurs mobilières autorisées par les onzième à dix-septième résolutions.

Vingtième résolution

Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet de procéder à des augmentations de capital réservées aux adhérents au plan d'épargne du groupe France Télécom-Orange, avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires

Cette résolution a pour objet de permettre l'émission d'actions ou de valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société, à souscrire en numéraire, au bénéfice des adhérents du plan d'épargne d'entreprise du groupe France Télécom-Orange. Le cas échéant, dans le cadre d'une telle émission, il pourrait être attribué à titre gratuit des actions ou des valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société, en substitution de tout ou partie de la décote visée ci-après et/ou de l'abondement.

Le montant nominal d'augmentation de capital de la Société, immédiate ou à terme, résultant de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de cette délégation serait fixé à 400 millions d'euros, compte non tenu du nominal des actions à émettre pour préserver conformément à la loi les droits des titulaires de valeurs mobilières donnant accès à des actions.

Le prix de souscription des actions nouvelles serait égal à la moyenne des cours cotés aux 20 séances de Bourse précédant le jour de la décision fixant la date d'ouverture de la souscription, diminuée de la décote maximale prévue par la loi au jour de la décision du Conseil d'administration, étant précisé que le Conseil d'administration pourrait réduire cette décote s'il le juge opportun, notamment en cas d'offre de titres sur le marché

international et/ou à l'étranger pour satisfaire notamment aux exigences des droits locaux applicables.

Le droit préférentiel de souscription des actionnaires aux actions ainsi émises serait supprimé au profit des adhérents du plan d'épargne d'entreprise du groupe France Télécom-Orange.

Cette délégation aurait une durée de 26 mois.

Au 31 décembre 2012, le personnel de la Société détenait, à travers le Plan d'épargne Groupe, 4,12 % du capital et 4,16 % des droits de vote.

Il serait mis fin, avec effet immédiat, pour la fraction non utilisée, à la délégation donnée par l'Assemblée Générale Mixte du 5 juin 2012 par sa seizième résolution.

Conformément aux recommandations de l'Autorité des marchés financiers (AMF), il est précisé que la délégation ayant le même objet adoptée par l'Assemblée Générale du 5 juin 2012 n'a pas été utilisée.

Les tableaux ci-après résument les plafonds de l'ensemble des autorisations financières soumises à l'approbation de l'Assemblée Générale du 28 mai 2013 ainsi que celles actuellement en vigueur qui le demeureront postérieurement.

Un tableau récapitulatif de l'ensemble des délégations accordées par l'Assemblée Générale au Conseil d'administration et de leur utilisation sur l'exercice 2012 se trouve en Annexe du présent Chapitre.

	Délégations au Conseil d'administration proposées à l'Assemblée Générale du 28 mai 2013					
	Emission d'actions et de valeurs mobilières (1)			Emission d'actions dans le cadre d'un CDL 17e résolution	Augmentation de capital par incorporation de réserves, bénéfices ou primes 19e résolution	Augmentation de capital réservée aux adhérents du PEG 20e résolution
	Sans suppression du DPS	Avec suppression du DPS				
Plafonds (en euros)	11e résolution	12e, 13e (2) et 15e (2) résolutions	16e résolution (2)			
Montant nominal maximal d'augmentation de capital	2 milliards	1,5 milliard	1 059 554 153 (10 % du capital)	1 million	2 milliards	400 millions
Plafond global 18e résolution	3,5 milliards				-	-
Montant nominal global de l'ensemble des titres de créances pouvant être émis	10 milliards			-	-	-

(1) La 14e résolution prévoit la possibilité d'augmenter le nombre de titres à émettre en cas d'augmentation de capital avec ou sans suppression du Droit Préférentiel de Souscription (11e, 12e et 13e résolutions) à hauteur de 15 % maximum.
(2) En cas d'utilisation, le montant nominal total d'augmentation de capital s'imputerait sur le plafond de 1,5 milliard de la 12e résolution.

Date de l'Assemblée Générale ayant accordé la délégation	**Délégations précédemment accordées au Conseil d'administration et toujours en vigueur**		
	9 juin 2010	7 juin 2011	5 juin 2012
Délégations accordées	Attribution d'options de souscription et/ou achat d'actions (13e résolution)	Emission de valeurs mobilières donnant droit à l'attribution de titres de créance (19e résolution)	Emission à titre gratuit d'instruments de liquidité sur options (ILO) réservées aux titulaires d'options de souscription d'actions de la société Orange Holding (ex-Orange SA) ayant signé un contrat de liquidité avec France Télécom (1) (14e résolution)
Plafonds (en euros)	105 948 390 (1 % du capital au jour de l'AG)	7 milliards	250 000
Date d'échéance de la délégation	8 août 2013	6 août 2013	4 décembre 2013

(1) Cette résolution n'a plus d'objet, l'ensemble des titulaires d'options restants ayant déjà reçu des ILO.

Vingt-et-unième résolution

Autorisation d'annulation des actions rachetées

Il est proposé dans la vingt-et-unième résolution d'autoriser le Conseil d'administration, pendant une période de 18 mois à compter de votre Assemblée, à annuler tout ou partie des actions France Télécom qui auraient été acquises, soit dans le cadre du programme de rachat d'actions qui fait l'objet de la sixième résolution soumise à votre Assemblée, soit dans le cadre de programmes de rachat d'actions antérieurs ou postérieurs à votre Assemblée, et, en conséquence, de réduire le capital.

Les actions ne peuvent être, selon la loi, annulées que dans la limite de 10 % du capital de la Société par période de 24 mois.

Vingt-deuxième résolution

Pouvoirs pour formalités

Il est proposé très classiquement à l'Assemblée Générale de conférer tous pouvoirs au porteur d'un original, d'une copie ou d'un extrait du procès-verbal de l'Assemblée Générale en vue de l'accomplissement de toutes les formalités et dépôts et publicité prévus par la législation en vigueur en matière d'Assemblée Générale.

Rapports complémentaires en cas d'utilisation des délégations

Règles applicables

Si le Conseil d'administration faisait usage des délégations que votre Assemblée lui aurait consenties, il établirait, le cas échéant, un Rapport complémentaire, ou, si un tel Rapport complémentaire n'était pas requis, vous en informerait dans son Rapport annuel, dans les conditions prévues par la loi et la réglementation en vigueur au moment de l'utilisation de la délégation.

Par ailleurs, lors des émissions effectuées en vertu de ces délégations, les Commissaires aux comptes établiront un Rapport au Conseil d'administration, dans les conditions prévues par la loi et la réglementation en vigueur au moment de l'utilisation de la délégation.

Utilisation en cours

Le tableau joint en annexe au présent Rapport comprend l'utilisation faite par le Conseil d'administration des délégations accordées dans le domaine des augmentations de capital mais également l'utilisation faite des autorisations d'options de souscription et/ou d'achat d'actions de la Société aux membres du personnel et mandataires sociaux au cours de l'exercice 2012.

Si les propositions du Conseil d'administration vous agréent, nous vous demandons de bien vouloir les consacrer par le vote des résolutions qui vous sont soumises, après avoir pris connaissance des rapports établis par les Commissaires aux comptes conformément aux différents textes légaux applicables.

Annexe

Tableau récapitulatif des délégations et autorisations accordées par l'Assemblée Générale au Conseil d'administration - Exercice 2012

A l'exception du programme de rachat d'actions propres qui fait l'objet de mentions spécifiques dans le document de référence valant Rapport de gestion, conformément à l'article L. 225-211, alinéa 2 du Code de commerce, le tableau ci-après rend compte, pour l'exercice 2012, de l'ensemble des autorisations en cours de validité données au Conseil d'administration par l'Assemblée Générale, y compris les délégations accordées en matière d'augmentation de capital requises par l'article L. 225-100 du Code de commerce.

Délégations accordées par l'Assemblée Générale	Date de l'Assemblée Générale ayant accordé la délégation	Durée de la délégation et date d'échéance	Montant total de la délégation (en euros)	Utilisation faite de la délégation au cours de l'exercice	Solde (en euros)
Autorisations financières soumises à la limitation globale de 3,5 milliards d'euros (montant nominal maximum des augmentations de capital, immédiates et/ou à terme, susceptibles d'être réalisées en vertu de ces délégations, fixé par la dix-huitième résolution de l'Assemblée Générale du 7 juin 2011)					
Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions de la Société et des valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société ou de l'une de ses filiales, avec maintien du droit préférentiel de souscription des actionnaires. (10e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	2 milliards	-	2 milliards
Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions de la Société et des valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société ou de l'une de ses filiales, avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires. (11e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	1,5 milliard	-	1,5 milliard
Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions de la Société et des valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société ou de l'une de ses filiales, avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires, dans le cadre d'une offre visée au II de l'article L. 411-2 du Code monétaire et financier (12e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	1,5 milliard	-	1,5 milliard
Autorisation au Conseil d'administration à l'effet, en cas d'augmentation de capital avec ou sans suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires, d'augmenter le nombre de titres à émettre. (13e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	15 % de l'émission initiale	-	15 % de l'émission initiale
Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions et des valeurs mobilières donnant accès à des actions, en cas d'offre publique d'échange initiée par la Société. (14e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	1,5 milliard	-	1,5 milliard
Délégation de pouvoirs au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions et des valeurs mobilières donnant accès à des actions et des valeurs mobilières donnant accès à des actions, en vue de rémunérer des apports en nature consentis à la Société et constitués de titres de capital ou de valeurs mobilières donnant accès au capital. (15e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	10 % du capital social au jour de l'AG soit 1 059 543 442	-	1 059 543 442

Nota : Les résolutions n° 12, 14 et 15 viennent s'imputer sur le plafond de 1,5 milliard fixé par la 11e résolution.

Délégations accordées par l'Assemblée Générale	Date de l'Assemblée Générale ayant accordé la délégation	Durée de la délégation et date d'échéance	Montant total de la délégation (en euros)	Utilisation faite de la délégation au cours de l'exercice	Solde (en euros)
Délégation de pouvoirs au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions réservées aux personnes ayant signé un contrat de liquidité avec la Société en leur qualité de titulaires d'actions ou d'options de souscription d'actions de la société Orange S.A. (13e résolution)	5 juin 2012	18 mois 4 décembre 2013	25 000 000	Aucune action France Télécom n'a été émise entre le 6 juin et le 31 décembre 2012 sur la base de cette délégation	25 000 000
Nota : Aucune action n'a été émise du 1er janvier au 5 juin 2012 sur le fondement de la précédente autorisation donnée par l'Assemblée Générale du 7 juin 2011. Le solde mentionné concerne l'autorisation en cours.					
Délégation de pouvoirs au Conseil d'administration à l'effet de procéder à l'émission à titre gratuit d'instruments de liquidité sur options réservée aux titulaires d'options de souscription d'actions de la société Orange S.A. ayant signé un contrat de liquidité avec la Société. (14e résolution)	5 juin 2012	18 mois 4 décembre 2013	250 000	-	250 000
Autres autorisations financières					
Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'émettre des valeurs mobilières donnant droit à l'attribution de titres de créance. (19e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	7 milliards	-	7 milliards
Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet d'augmenter le capital de la Société par incorporation de réserves, bénéfices ou primes. (20e résolution)	7 juin 2011	26 mois 6 août 2013	2 milliards	-	2 milliards
Délégation de compétence au Conseil d'administration à l'effet de procéder à des augmentations de capital réservées aux adhérents de plans d'épargne. (16e résolution)	5 juin 2012	26 mois 4 août 2014	500 millions	-	500 millions
Autorisation donnée au Conseil d'administration à l'effet de réduire le capital par annulation d'actions. (17e résolution)	5 juin 2012	18 mois 4 décembre 2013	10 % du capital par période de 24 mois, soit 1 059 554 153	-	1 059 554 153
Autorisation donnée au Conseil d'administration à l'effet d'attribuer des options de souscription et/ou d'achat d'actions ordinaires de la Société aux membres du personnel et mandataires sociaux. (13e résolution)	9 juin 2010	38 mois 8 août 2013	1 % du capital social au jour de l'AG, soit 105 948 391 €		1 % du capital social au jour de l'AG, soit 105 948 391 €
Nota : Ni l'autorisation donnée le 9 juin 2010, ni celle qui était en vigueur précédemment (au terme de la 20e résolution de l'Assemblée Générale du 21 mai 2007) n'ont été utilisées. Au 31 décembre 2012, il reste 19 893 547 actions France Télécom pouvant potentiellement être émises, 30 120 options ayant été annulées en 2012.					
Autorisation donnée au Conseil d'administration à l'effet de constater les augmentations de capital réalisées du fait de l'exercice des options de souscription d'actions de la société Wanadoo suite à la reprise des engagements de Wanadoo à l'égard des titulaires des options. (2e résolution)	1er septembre 2004	Durée de validité des plans d'options	Montant des plans d'options dans la limite de 48 000 000 €	Aucune action France Télécom n'a été émise en l'absence de levées d'options sur l'exercice	Au 31 décembre 2012, 1 231 794 options demeuraient exerçables donnant droit au même nombre d'actions France Télécom de 4 € de nominal

26.3 RAPPORTS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Exercice clos le 31 décembre 2012

Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés

Aux Actionnaires,

En notre qualité de Commissaires aux comptes de votre Société, nous vous présentons notre Rapport sur les conventions et engagements réglementés.

Il nous appartient de vous communiquer, sur la base des informations qui nous ont été données, les caractéristiques et les modalités essentielles des conventions et engagements dont nous avons été avisés ou que nous aurions découverts à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé ni à rechercher l'existence d'autres conventions et engagements. Il vous appartient, selon les termes de l'article R. 225-31 du Code de commerce, d'apprécier l'intérêt qui s'attachait à la conclusion de ces conventions et engagements en vue de leur approbation.

Par ailleurs, il nous appartient, le cas échéant, de vous communiquer les informations prévues à l'article R. 225-31 du Code de commerce relatives à l'exécution, au cours de l'exercice écoulé, des conventions et engagements déjà approuvés par l'Assemblée Générale.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des Commissaires aux comptes relative à cette mission. Ces diligences ont consisté à vérifier la concordance des informations qui nous ont été données avec les documents de base dont elles sont issues.

Conventions et engagements soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale

Conventions et engagements autorisés au cours de l'exercice écoulé

En application de l'article L. 225-40 du Code de commerce, nous avons été avisés des conventions et engagements suivants qui ont fait l'objet de l'autorisation préalable de votre Conseil d'administration.

- Avec la société Thalès et la Caisse des Dépôts et Consignations ("CDC")

Personne concernée

- L'Etat, actionnaire de votre Société et de la Caisse des Dépôts et Consignations.

Nature et objet

Le 20 avril 2012, Orange, Thalès et la CDC ont décidé de créer une société commune ayant pour activité le développement, le déploiement et la commercialisation d'une gamme d'offres de *cloud computing* public, avec un lancement prévu en 2012. La convention autorisée par le Conseil d'administration du 2 mai 2012 et conclue le 6 septembre 2012 a pour objet de décrire le cadre du futur partenariat entre les parties (notamment le mode de gouvernance et les relations entre actionnaires) à travers une société commune.

Modalités

La société commune dispose d'un financement total de 225 millions d'euros de fonds propres. La répartition du capital est de 66,6 % pour les partenaires industriels (initialement Orange 44,4 %, Thales 22,2 %, la Société étant ouverte à l'entrée de nouveaux partenaires industriels) et de 33,3 % pour la CDC.

Conventions et engagements déjà approuvés par l'Assemblée Générale

En application de l'article R. 225-30 du Code de commerce, nous avons été informés que l'exécution des conventions et engagements suivants, déjà approuvés par l'Assemblée Générale au cours d'exercices antérieurs, s'est poursuivie au cours de l'exercice écoulé.

- Avec la société Novalis

Personnes concernées

- Les mandataires sociaux.

Nature et objet

Deux avenants aux contrats en cours avec la société Novalis, ayant pour objet d'étendre aux mandataires sociaux le champ d'application des contrats du groupe France Télécom-Orange relatifs aux frais de santé, d'une part, et à la couverture décès, incapacité, invalidité, d'autre part, ont été conclus le 11 janvier 2010.

Ces deux avenants ont été autorisés par le Conseil d'administration du 24 mars 2010 et approuvés par l'Assemblée Générale du 9 juin 2010.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 20 février 2013

Les Commissaires aux comptes

Deloitte & Associés
Frédéric Moulin

Ernst & Young Audit
Vincent de La Bachelerie

Assemblée Générale mixte du 28 mai 2013

(Onzième, douzième, treizième, quinzième et seizième résolutions)

Rapport des Commissaires aux comptes sur l'émission d'actions et de diverses valeurs mobilières avec maintien et/ou suppression du droit préférentiel de souscription

Aux Actionnaires,

En notre qualité de Commissaires aux comptes de votre Société et en exécution de la mission prévue par les articles L. 228-92 et L. 225-135 et suivants du Code de commerce, nous vous présentons notre rapport sur les propositions de délégation au Conseil d'administration de différentes émissions d'actions et de valeurs mobilières, opérations sur lesquelles vous êtes appelés à vous prononcer.

Votre Conseil d'administration vous propose, sur la base de son rapport :

- de lui déléguer, pour une durée de vingt-six mois à compter de la présente Assemblée, la compétence pour décider des opérations suivantes et fixer les conditions définitives de ces émissions et vous propose, le cas échéant, de supprimer votre droit préférentiel de souscription :
  - émission (i) d'actions de la Société, (ii) de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la Société et (iii) conformément à l'article L. 228-93 du Code de commerce, de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre d'une société dont la Société possède directement ou indirectement plus de la moitié du capital, avec maintien du droit préférentiel de souscription (onzième résolution),
  - émission par une offre au public (i) d'actions de la Société, (ii) de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la Société et (iii) conformément à l'article L. 228-93 du Code de commerce, de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre d'une société dont la Société possède directement ou indirectement plus de la moitié du capital, avec suppression du droit préférentiel de souscription (douzième résolution),
  - émission (i) d'actions de la Société, (ii) de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la Société et (iii) conformément à l'article L. 228-93 du Code de commerce, de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre d'une société dont la Société possède directement ou indirectement plus de la moitié du capital, avec suppression du droit préférentiel de souscription par des offres visées au II de l'article L. 411-2 du Code monétaire et financier et dans la limite prévue par la loi, soit 20 % du capital social par an (treizième résolution),
  - émission d'actions de la Société ou de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la Société, à l'effet de rémunérer des titres apportés à une offre publique d'échange initiée par votre Société sur des titres d'une société dont les actions sont admises aux négociations sur l'un des marchés réglementés visés à l'article L. 225-148 du Code de commerce (quinzième résolution) ;
- de lui déléguer, pour une durée de vingt-six mois à compter de la présente Assemblée, le pouvoir de fixer les modalités d'une émission d'actions de la Société ou de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la Société, en vue de rémunérer des apports en nature consentis à la Société et constitués de titres de capital ou de valeurs mobilières donnant accès au capital (seizième résolution), dans la limite prévue par la loi, soit 10 % du capital social.

Le montant nominal des augmentations de capital susceptibles d'être réalisées immédiatement ou à terme ne pourra excéder 2 milliards d'euros pour la onzième résolution et 1,5 milliard d'euros pour l'ensemble des douzième, treizième, quinzième et seizième résolutions, et ce dans la limite d'un plafond global pour les résolutions onze à dix-sept, fixé par la dix-huitième résolution, à 3,5 milliards d'euros. Le montant nominal global des titres de créance susceptibles d'être émis ne pourra excéder 10 milliards d'euros pour l'ensemble des onzième, douzième, treizième, quinzième et seizième résolutions.

Ces plafonds tiennent compte du nombre supplémentaire de titres de valeurs mobilières à créer dans le cadre de la mise en œuvre des délégations visées aux onzième, douzième et treizième résolutions, dans les conditions prévues à l'article L. 225-135-1 du Code de commerce, si vous adoptez la quatorzième résolution.

Il appartient à votre Conseil d'administration d'établir un rapport conformément aux articles R. 225-113 et suivants du Code de commerce. Il nous appartient de donner notre avis sur la sincérité des informations chiffrées tirées des comptes, sur la proposition de suppression du droit préférentiel de souscription et sur certaines autres informations concernant ces opérations, données dans ce rapport.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des Commissaires aux comptes relative à cette mission. Ces diligences ont consisté à vérifier le contenu du rapport du Conseil d'administration relatif à ces opérations et les modalités de détermination du prix d'émission des titres de capital à émettre.

Sous réserve de l'examen ultérieur des conditions des émissions qui seraient décidées, nous n'avons pas d'observation à formuler sur les modalités de détermination du prix d'émission des titres de capital à émettre données dans le rapport du Conseil d'administration au titre des douzième et treizième résolutions.

Par ailleurs, ce rapport ne précisant pas les modalités de détermination du prix d'émission des titres de capital à émettre dans le cadre de la mise en œuvre des onzième, quinzième et seizième résolutions, nous ne pouvons donner notre avis sur le choix des éléments de calcul du prix d'émission.

Les conditions définitives dans lesquelles les émissions des titres de capital seraient réalisées n'étant pas fixées, nous n'exprimons pas d'avis sur celles-ci et, par voie de conséquence, sur la proposition de suppression du droit préférentiel de souscription qui vous est faite dans les douzième et treizième résolutions, et en tant que de besoin dans les quinzième et seizième résolutions.

Conformément à l'article R. 225-116 du Code de commerce, nous établirons un rapport complémentaire, le cas échéant, lors de l'utilisation de ces délégations par votre Conseil d'administration en cas d'émissions de valeurs mobilières donnant accès au capital et en cas d'émissions avec suppression du droit préférentiel de souscription.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 21 mars 2013

Les Commissaires aux comptes

Deloitte & Associés
Frédéric Moulin

Ernst & Young Audit
Vincent de La Bachelerie

Assemblée Générale mixte du 28 mai 2013

(Dix-septième résolution)

Rapport des Commissaires aux comptes sur l'émission d'actions avec suppression du droit préférentiel de souscription réservée aux personnes ayant signé un contrat de liquidité avec la société France Télécom en leur qualité de titulaires d'actions ou d'options de souscription d'actions de la société Orange Holding S.A., ex-Orange S.A.

Aux Actionnaires,

En notre qualité de Commissaires aux comptes de votre société et en exécution de la mission prévue par les articles L. 228-92 et L. 225-135 et suivants du Code de commerce, nous vous présentons notre rapport sur le projet d'émission d'actions avec suppression du droit préférentiel de souscription, réservée aux personnes ayant signé un contrat de liquidité avec votre société, en leur qualité de titulaires d'actions ou d'options de souscription d'actions de la société Orange Holding S.A., ex-Orange S.A., opération sur laquelle vous êtes appelés à vous prononcer.

Le montant nominal d'augmentation du capital qui résulterait de l'ensemble des émissions réalisées en vertu de la présente délégation est fixé à 1 million d'euros, ce montant s'imputant sur le plafond fixé par la dix-huitième résolution soumise à la présente assemblée.

Votre Conseil d'administration vous propose, sur la base de son rapport, de lui déléguer pour une durée de dix-huit mois, le pouvoir de fixer les modalités de cette opération et de supprimer votre droit préférentiel de souscription aux actions ordinaires à émettre.

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport conformément aux articles R. 225-113 et suivants du Code de commerce. Il nous appartient de donner notre avis sur la sincérité des informations chiffrées tirées des comptes, sur la proposition de suppression du droit préférentiel de souscription, et sur certaines autres informations concernant l'émission, données dans ce rapport.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des Commissaires aux comptes relative à cette mission. Ces diligences ont consisté à vérifier le contenu du rapport du Conseil d'administration relatif à cette opération et les modalités de détermination du prix d'émission des actions à émettre.

Sous réserve de l'examen ultérieur des conditions de l'émission proposée, nous n'avons pas d'observation à formuler sur les modalités de détermination du prix d'émission des actions ordinaires à émettre, données dans le rapport du Conseil d'administration.

Les conditions définitives de l'émission n'étant pas fixées, nous n'exprimons pas d'avis sur celles-ci et, par voie de conséquence, sur la proposition de suppression du droit préférentiel de souscription qui vous est faite.

Conformément à l'article R. 225-116 du Code de commerce, nous établirons un rapport complémentaire lors de l'utilisation de cette délégation par votre Conseil d'administration.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 21 mars 2013

Les Commissaires aux comptes

Deloitte & Associés
Frédéric Moulin

Ernst & Young Audit
Vincent de La Bachelerie

Assemblée Générale mixte du 28 mai 2013

(Vingtième résolution)

Rapport des Commissaires aux comptes sur l'émission d'actions ou de valeurs mobilières donnant accès au capital réservée aux adhérents des plans d'épargne d'entreprise du groupe France Télécom-Orange

Aux Actionnaires,

En notre qualité de Commissaires aux comptes de votre société et en exécution de la mission prévue par les articles L. 228-92 et L. 225-135 et suivants du Code de commerce, nous vous présentons notre rapport sur la proposition de délégation au Conseil d'administration de la compétence de décider une émission d'actions ou de valeurs mobilières donnant accès à des actions existantes ou à émettre de la Société avec suppression du droit préférentiel de souscription, pour un montant maximal de 400 millions d'euros, réservée aux adhérents des plans d'épargne d'entreprise mis en place au sein de la société ou du groupe France Télécom-Orange, constitué par la Société et les entreprises françaises ou étrangères, entrant dans le périmètre de consolidation en application des articles L. 3344-1 et L. 3344-2 du Code du travail, opération sur laquelle vous êtes appelés à vous prononcer.

Cette opération est soumise à votre approbation en application des dispositions des articles L. 225-129-6 du Code de commerce et L. 3332-18 et suivants du Code du travail.

Votre Conseil d'administration vous propose, sur la base de son rapport, de lui déléguer pour une durée de vingt-six mois, la compétence pour décider une ou plusieurs émissions et de supprimer votre droit préférentiel de souscription aux titres de capital à émettre. Le cas échéant, il lui appartiendra de fixer les conditions définitives d'émission de cette opération.

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport conformément aux articles R. 225-113 et suivants du Code de commerce. Il nous appartient de donner notre avis sur la sincérité des informations chiffrées tirées des comptes, sur la proposition de suppression du droit préférentiel de souscription et sur certaines autres informations concernant l'émission, données dans ce rapport.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des Commissaires aux comptes relative à cette mission. Ces diligences ont consisté à vérifier le contenu du rapport du Conseil d'administration relatif à cette opération et les modalités de détermination du prix d'émission.

Sous réserve de l'examen ultérieur des conditions de l'émission qui serait décidée, nous n'avons pas d'observation à formuler sur les modalités de détermination du prix d'émission des titres de capital à émettre données dans le rapport du Conseil d'administration.

Les conditions définitives dans lesquelles l'émission serait réalisée n'étant pas fixées, nous n'exprimons pas d'avis sur celles-ci et, par voie de conséquence, sur la proposition de suppression du droit préférentiel de souscription qui vous est faite.

Conformément à l'article R. 225-116 du Code de commerce, nous établirons un rapport complémentaire, le cas échéant, lors de l'utilisation de cette délégation par votre Conseil d'administration.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 21 mars 2013

Les Commissaires aux comptes

Deloitte & Associés
Frédéric Moulin

Ernst & Young Audit
Vincent de La Bachelerie

Assemblée Générale mixte du 28 mai 2013

(Vingt et unième résolution)

Rapport des Commissaires aux comptes sur la réduction du capital

Aux Actionnaires,

En notre qualité de Commissaires aux comptes de votre société et en exécution de la mission prévue à l'article L. 225-209 du Code de commerce en cas de réduction du capital par annulation d'actions achetées, nous avons établi le présent rapport destiné à vous faire connaître notre appréciation sur les causes et conditions de la réduction du capital envisagée.

Votre Conseil d'administration vous propose de lui déléguer, pour une période de dix-huit mois à compter du jour de la présente assemblée, tous pouvoirs pour annuler, dans la limite de 10 % de son capital, par période de vingt-quatre mois, les actions achetées au titre de la mise en œuvre d'une autorisation d'achat par votre société de ses propres actions dans le cadre des dispositions de l'article précité.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des Commissaires aux comptes relative à cette mission. Ces diligences conduisent à examiner si les causes et conditions de la réduction du capital envisagée, qui n'est pas de nature à porter atteinte à l'égalité des actionnaires, sont régulières.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur les causes et conditions de la réduction du capital envisagée.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 21 mars 2013

Les Commissaires aux comptes

Deloitte & Associés
Frédéric Moulin

Ernst & Young Audit
Vincent de La Bachelerie

Exercice clos le 31 décembre 2012

Relevé du montant global des rémunérations versées aux personnes les mieux rémunérées

Le montant global des salaires, allocations et indemnités diverses, honoraires et avantages en nature, versés aux dix personnes les mieux rémunérées pendant l'exercice clos le 31 décembre 2012 s'élève à 8 176 959 euros (huit millions cent soixante seize mille neuf cent cinquante neuf euros).

Fait à Paris, le 28 février 2013

Le Président-Directeur Général

Stéphane RICHARD

Attestation des commissaires aux comptes sur les informations communiquées dans le cadre de l'article L. 225-115 4° du Code de commerce relatif au montant global des rémunérations versées aux personnes les mieux rémunérées pour l'exercice clos le 31 décembre 2012

Aux Actionnaires,

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société et en application de l'article

L. 225-115 4° du Code de commerce, nous avons établi la présente attestation sur les informations relatives au montant global des rémunérations versées aux personnes les mieux rémunérées pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, figurant dans le document ci-joint.

Ces informations ont été établies sous la responsabilité de votre conseil d'administration. Il nous appartient d'attester ces informations.

Dans le cadre de notre mission de commissariat aux comptes, nous avons effectué un audit des comptes annuels de votre société pour l'exercice clos le 31 décembre 2012. Notre audit, effectué selon les normes d'exercice professionnel applicables en France, avait pour objectif d'exprimer une opinion sur les comptes annuels pris dans leur ensemble, et non pas sur des éléments spécifiques de ces comptes utilisés pour la détermination du montant global des rémunérations versées aux personnes les mieux rémunérées. Par conséquent, nous n'avons pas effectué nos tests d'audit et nos sondages dans cet objectif et nous n'exprimons aucune opinion sur ces éléments pris isolément.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette mission. Ces diligences, qui ne constituent ni un audit ni un examen limité, ont consisté à effectuer les rapprochements nécessaires entre le montant global des rémunérations versées aux personnes les mieux rémunérées et la comptabilité dont il est issu et vérifier qu'il concorde avec les éléments ayant servi de base à l'établissement des comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2012.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la concordance du montant global des rémunérations versées aux personnes les mieux rémunérées, figurant dans le document joint et s'élevant à € 8.176.959 avec la comptabilité ayant servi de base à l'établissement des comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2012.

La présente attestation tient lieu de certification de l'exactitude du montant global des rémunérations versées aux personnes les mieux rémunérées au sens de l'article L. 225-115 4° du Code de commerce.

Elle est établie à votre attention dans le contexte précisé au premier paragraphe et ne doit pas être utilisée, diffusée ou citée à d'autres fins.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense,

le 28 février 2013

Les Commissaires aux comptes

Deloitte & Associés
Frédéric Moulin

Ernst & Young Audit
Vincent de La Bachelerie

annexes

GLOSSAIRE DES TERMES TECHNIQUES 536

GLOSSAIRE FINANCIER 543

TABLES DE CONCORDANCE 545

GLOSSAIRE DES TERMES TECHNIQUES

4G : 4e génération des standards pour la téléphonie mobile, successeur de la 3G et de la 2G. Elle permet le "très haut débit mobile" (débits théoriques supérieurs à 100 Mb/s) et utilise la voix sur IP.

3G/3G+ : voir UMTS (3G) et HSDPA (3G+).

3GPP (3rd Generation Partnership Project) : coopération entre organismes de standardisation régionaux de télécommunications, visant à produire des spécifications techniques pour les réseaux mobiles de troisième génération (3G). Le 3GPP produit aussi les spécifications du LTE, système dit de quatrième génération.

ADSL (Asymmetrical Digital Suscriber Line) : technologie de transmission de données à haut débit sur le réseau téléphonique traditionnel. Elle permet de fournir des services de transfert de données (en premier lieu l'accès à internet) à haut débit sur un câble en cuivre en paire torsadée (le fil téléphonique qui arrive dans la plupart des bâtiments).

API ou *Application Programming Interface* : interface de programmation informatique qui permet l'interaction des programmes les uns avec les autres, de manière analogue à une interface homme-machine.

Arcep : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.

Assistant personnel : ordinateur de poche de la taille d'une calculatrice, doté d'une mémoire pouvant atteindre plusieurs méga-octets et d'un écran tactile souvent associé à un stylet pour la saisie des données.

ATM (Asynchronous Transfer Mode) : voir Mode de transfert asynchrone.

Autonomous System (AS) : ensemble de routeurs IP gérés par une entité unique d'administration, utilisant un protocole de routage commun (*Internet Gateway Protocol*), et identifié par un nombre unique appelé *Autonomous System Number* (ASN).

B to B ou B2B : voir Business to Business.

Backbone : réseau dorsal de transmission longue distance à fibre optique et à très grande capacité. Voir DWDM et SDH.

Backhaul : liaison de raccordement pour la transmission de la voix ou de données soit à un backbone, soit à un point depuis lequel on effectue une liaison.

BAS (Broadband Access Server) : voir Serveur d'accès large bande.

Bit : abréviation de BInary digiT. Unité élémentaire d'information codée de manière binaire (0 ou 1) utilisée par les systèmes numériques.

Bitstream : type d'offre de gros permettant aux opérateurs alternatifs de louer des accès haut débit qui ont été activés par l'opérateur historique. Ils sont alors en mesure de proposer des services haut débit de détail dans les zones où ils ne sont pas présents au titre du dégroupage.

BlackBerry : technologie sans fil développée par la société Research In Motion Limited permettant à des assistants personnels d'accéder et de se synchroniser en continu avec la messagerie électronique de l'utilisateur.

Boucle locale : partie du réseau téléphonique qui connecte le commutateur téléphonique local aux foyers individuels des abonnés.

BSA (bitstream access) : accès Bitstream. Voir Bitstream.

BSC (Base Station Controller) : contrôleur de Station de base. Eléments du réseau GSM dont le rôle est de commander un certain nombre de BTS (jusqu'à plusieurs centaines). Les BSC sont reliées à leur tour à la hiérarchie supérieure du réseau mobile, le *Mobile service Switching Center* (MSC).

Business to Business : ensemble des activités d'une entreprise (échanges ou transactions commerciales) qui visent une clientèle d'entreprises.

CAS ou *Central Authentication Service* : système d'authentification unique sur le web développé par l'Université Yale, et implanté dans plusieurs universités et organismes dans le monde. Ce système évite de s'authentifier à chaque fois qu'on accède à une application en mettant en place un système de ticket.

Catch-up TV : voir Télévision de rattrapage.

CDMA (Code Division Multiple Access) : procédé utilisé notamment en téléphonie mobile et permettant de transmettre plusieurs signaux numériques simultanément sur la même fréquence porteuse. Il permet aux opérateurs de proposer à leurs abonnés notamment des services d'accès à l'internet à haut débit sur leur mobile.

Centrex : service permettant à une ou plusieurs entreprises d'utiliser un autocommutateur public en disposant de tous les compléments de service disponibles sur les PABX (Autocommutateur privé d'entreprise).

Chat ou tchat : voir Messagerie instantanée.

Cloud computing : concept qui consiste à déporter sur des serveurs distants des stockages et des traitements informatiques traditionnellement localisés sur des serveurs locaux ou sur le poste de l'utilisateur.

Cloud Gaming ou jeu à la demande : technologie de streaming à haut débit permettant de jouer sur son ordinateur ou sa télévision à des jeux vidéo localisés sur des serveurs distants.

CMILT : coûts moyens incrémentaux de long terme. Voir Coûts moyens incrémentaux de long terme.

Coûts moyens incrémentaux de long terme : méthode de coûts incrémentaux consistant à évaluer les coûts supplémentaires induits pour la production d'un service par

rapport aux coûts déjà induits par la production d'un portefeuille d'autres services. Ce modèle est souvent utilisé dans les télécommunications afin de déterminer la réglementation du prix payé par les concurrents pour les services fournis par un opérateur puissant sur le marché.

Commutateurs : systèmes de traitement des appels téléphoniques ayant trois fonctions **:** l'interconnexion (entre une jonction entrante et une jonction sortante), le traitement des appels (établissement et rupture des communications), et les commandes de gestion (taxation, exploitation et maintenance).

Coûts incrémentaux, joints et communs : les coûts incrémentaux correspondent aux coûts supportés par une entreprise, et liés à une production supplémentaire. Lorsque l'unité de production s'identifie à un service particulier, on parle du coût incrémental de ce service. Les coûts d'une entreprise qui ne sont pas liés à un service particulier sont des coûts joints ou des coûts communs. Les coûts joints sont les coûts imputables à un sous-ensemble de services produits par l'entreprise. Les coûts communs sont les coûts imputables au fonctionnement de l'entreprise dans son ensemble.

CRM (Customer Relationship Management) : désigne les applicatifs dédiés qui permettent dans une entreprise de mieux connaître chaque client, et donc de lui proposer des offres plus ciblées et un service qui lui donne une meilleure satisfaction.

Dense Wavelength Division Multiplexing (DWDM) : technologie de transmission numérique sur fi bre optique par multiplexage de longueur d'ondes qui autorise l'acheminement de très hauts débits d'information (jusqu'à 10 Gigabits par seconde) sur les réseaux longue distance.

Dégroupage : obligation faite à un opérateur propriétaire de la boucle locale, de fournir à un opérateur tiers des paires de cuivre nues. L'opérateur tiers rémunère l'opérateur propriétaire pour cet usage et il installe lui-même ses propres équipements de transmission à l'extrémité de la boucle locale afin de relier les abonnés à son propre réseau. Une offre de colocalisation des équipements est aussi proposée aux opérateurs tiers en complément du dégroupage. On distingue le dégroupage partiel et le dégroupage total. Le dégroupage partiel permet à l'opérateur tiers de proposer un service haut débit sur la bande de fréquences haute de la ligne, tandis que l'opérateur propriétaire continue à fournir l'abonnement et le service téléphonique sur la bande basse. Le dégroupage total permet à l'opérateur tiers de raccorder l'intégralité d'une ligne à ses propres équipements, et donc de fournir à la fois la téléphonie et le haut débit.

Docsis ou *Data Over Cable Service Interface Specification* : norme qui définit les conditions d'interface de communications pour un système de transfert de données à vitesse élevé sur un système existant de télévision par câble. DOCSIS emploie la méthode d'accès TDMA (Time Division Multiple Access)/ SCDMA (Synchronous Code Division Multiple Access).

DRM ou *digital rights management* : gestion numérique des droits par des mesures techniques de protection qui ont pour objectif de contrôler l'utilisation qui est faite des œuvres. Ces dispositifs peuvent s'appliquer à tous types de supports numériques physiques (disques, DVD, Blu-ray, logiciels, etc.) ou de transmission (télédiffusion, services Internet, etc.) grâce à un système d'accès conditionnel.

DSL (Digital Subscriber Line - Ligne d'abonné numérique) : technologies qui permettent d'utiliser les lignes de cuivre raccordant les clients du "Réseau Téléphonique Commuté" (RTC) pour opérer de la transmission à haut débit en mode paquet (numérique). Voir ADSL, SDSL.

DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer) : équipements DSL qui assurent la démodulation des modems ADSL des clients et un premier niveau d'agrégation pour le transport des données sur le réseau IP. Ils servent également à filtrer la voix et les données. Installés à proximité des répartiteurs d'abonnés, ils desservent en général entre 100 et 2 000 abonnés.

Dual play : offre d'abonnement haut débit composée de deux services **:** un accès à internet, et une offre de téléphonie sur IP. Voir multiplay.

DWDM : voir Dense Wavelength Division Multiplexing.

Edge (Enhanced Data rates for GSM Evolution) : technologie radio qui constitue une étape intermédiaire entre le GPRS et l'UMTS et qui repose sur l'utilisation des fréquences radio GSM existantes pour offrir des services internet et multimedia, avec un débit théorique allant jusqu'à 380 Kbit/s, et des débits réels jusqu'à quatre fois plus rapides que le GPRS.

Ethernet : technologie de raccordement de réseau local, développée à l'origine par Xerox, dans laquelle les ordinateurs sont raccordés par une combinaison de cartes d'interface réseau installées sur chaque PC et des câbles coaxiaux qui relient les stations de travail à un débit de 10 mégabits par seconde. Dans un réseau ethernet, chaque station peut, à tout moment, initialiser une transmission.

ETSI ou *European Telecommunications Standards Institute* : organisme européen à but non lucratif de normalisation des technologies de l'information et de la communication pour l'Europe.

FDD (Frequency Division Duplexing) : mode d'allocation des fréquences UMTS qui consiste à affecter une bande de fréquence pour chacune des voies montantes (du terminal à la station de base), et descendantes (de la station de base au terminal).

Fournisseur d'accès à internet - FAI (Internet Service Provider - ISP) : société procurant un accès à internet aux utilisateurs particuliers, aux professionnels et aux entreprises.

Frame relay : protocole de transmission de données qui utilise uniquement les deux premières couches du modèle de la norme internationale OSI (*Open System Interconnection*) visant à normaliser et faciliter l'interconnexion des réseaux. Il permet d'établir simultanément, par un multiplexage statistique, plusieurs communications sur un même accès et autorise des débits élevés.

FTTB (Fiber To The Building) : fibre optique jusqu'à un bâtiment.

FTTC (Fiber To The Curb) : fibre optique jusqu'au trottoir.

A

FTTH (Fiber To The Home) : liaison par fibre optique directement jusque chez l'abonné assurant de très hauts débits de transmission compatibles avec les offres triple play.

VDSL (Very high bit-rate DSL) : technologie de réseau consistant à créer de nouveaux nœuds de réseau plus proches des clients finaux que ne le sont les répartiteurs de lignes téléphoniques existants. Ces nœuds reliés par fibre optique aux répartiteurs abritent les DSLAM et peuvent recevoir les modems VDSL. La partie terminale allant de ces nœuds de réseau jusqu'aux abonnés reste constituée de paires de cuivre.

FTTx (Fiber to the X) : nom générique des différents modes de raccordements optiques.

Full MVNO : MVNO qui exploite lui-même ses propres éléments de cœur de réseau et ses plateformes d'applications et perçoit à ce titre une terminaison d'appel. Voir MVNO.

Gateway : voir Passerelle.

Gbit/s ou Gigabit par seconde : milliard de bits (10^9) acheminés par seconde sur un réseau de transmission. Voir bit.

Gestion numérique des droits : ensemble de mesures techniques de contrôle de l'utilisation des œuvres diffusées sur des supports numériques. Par extension, désigne les mesures légales prises pour interdire le contournement de ces limitations techniques.

GPON ou *Gigabit Passive Optical Network* : architecture de réseau optique FTTH passif, exclusive de l'architecture concurrente FTTH point à point, et utilisé pour la diffusion à la demande telle que la vidéo sur IP (IPTV).

GPRS (General Packet Radio Service) : système de communication mobile de 2e génération qui ajoute un système paquet au réseau circuit GSM permettant des échanges de données et pouvant atteindre des débits théoriques de l'ordre de 170 Kbit/s, et des débits réels d'environ 40 Kbit/s dans des conditions optimales.

GSM (Global System for Mobile Communications) : norme européenne pour réseaux de téléphonie mobile de deuxième génération qui opère dans les bandes de fréquence 900-1 800 MHz.

Hiérarchie numérique synchrone ou *Synchronous Digital Hierarchy (SDH)* : standard de transmission sur fibre optique à très haut débit qui permet d'assurer le transport de flux d'informations de débits différents de manière sécurisée, et d'en faciliter la gestion.

HLR (Home Location Register) : élément du réseau cellulaire de téléphonie mobile GSM. Il s'agit de la base de données centrale comportant les informations relatives à tout abonné de ce réseau GSM. Afin que les données soient cohérentes sur l'ensemble du réseau, c'est elle qui sert de référence aux autres bases de données locales, les VLR.

Hotspot : point d'accès Wifi situé dans un lieu public à forte affluence (café, hôtel, gare, aéroport) donnant aux utilisateurs de terminaux mobiles (PC portable, assistant personnel) accès à un réseau sans fil pour se connecter à internet à un débit de 11 ou 54 Mbit/s selon la norme Wifi utilisée. Voir Wifi.

HSDPA (High Speed Downlink Package Access) : évolution de la norme de téléphonie mobile de 3e génération (3G) UMTS aussi appelé 3,5G ou 3G+. Il offre, grâce à une évolution logicielle, des performances dix fois supérieures à la technologie 3G (UMTS). Il supporte des hauts débits en mode paquet dans le sens descendant.

HSPA : voir HSDPA.

HSUPA (High Speed Uplink Packet Access) : équivalent du HSDPA, sur la voie montante.

IM ou *Instant messaging* : voir Messagerie instantanée.

IMS : architecture standardisée NGN (Next Generation Network) pour les opérateurs de téléphonie, qui permet de fournir des services multimédias fixes et mobiles. Ce système utilise la technologie VoIP basée sur une implémentation standardisée de SIP. Voir SIP, NGN.

Infogérance : contrat de service passé par une entreprise avec un opérateur, et consistant à lui confier la gestion de l'ensemble de ses besoins en matière de télécommunication ou d'informatique.

Intranet : réseau local utilisant les mêmes protocoles et technologies que le réseau internet, mais qui à la différence d'internet relie des ordinateurs de manière privée, c'est-à-dire sans être ouvert à la totalité des internautes. Exemples : Intranet d'entreprise, Intranet de communauté, etc.

IP (Internet Protocol) : voir Protocole IP.

IPBX : système PABX utilisant le protocole internet (IP) sur le réseau local interne (LAN) ou le réseau étendu (WAN) de l'entreprise. Voir PABX.

iPhone : téléphone intelligent conçu par Apple qui intègre dans un même terminal de petite taille la téléphonie mobile et les fonctionnalités de base d'un ordinateur, comme l'accès à internet, la bureautique, le multimédia et les jeux.

IPTV (Internet Protocol Television) : systèmes de distribution de télévision et/ou de vidéo utilisant des connexions à haut débit sur le protocole IP.

IPVPN : voir VPN.

IRU (Indefeasible Right of Use) : contrat de long terme assurant la propriété temporaire sur la durée du contrat d'une portion des capacités d'un câble international.

Itinérance (Roaming) : utilisation d'un service de téléphonie mobile sur le réseau d'un autre opérateur que celui auprès duquel est souscrit l'abonnement. L'exemple type est l'utilisation d'un mobile à l'étranger à partir du réseau d'un autre opérateur.

IVR ou *Interactive Voice Response* : serveur vocal interactif permettant aux utilisateurs d'accéder à la base de données d'une société et d'émettre diverses demandes de service, au moyen d'un téléphone fixe ou mobile.

Joyn : service de communications unifiée (voix, chat, vidéo, partage de documents) de type RCS conçu au sein de la GSM Association (GSMA) par les grands opérateurs mondiaux comme AT&T, China Mobile, Deutsche Telekom, Orange,

Telecom Italia, Telefonica ou Vodafone. Il vise à fournir une alternative standard aux services de communications unifiés plus ou moins propriétaires des grands éditeurs de logiciels et fournisseurs de services internet tels que Google, Microsoft, Apple ou Skype.

kbit/s ou kilobit par seconde : millier de bits (10^3) acheminés par seconde sur un réseau de transmission. Voir bit.

LAN (Local Area Network) - Réseau Local d'Entreprise (ou d'établissement) : réseau qui permet de raccorder des postes de travail ou des micro-ordinateurs d'une même entreprise sur un même site, de s'interconnecter avec d'autres réseaux locaux sur d'autres sites et d'être relié au réseau public.

Large Bande : technologie de transmission de données où la modulation est utilisée pour permettre le passage simultané de plusieurs canaux indépendants sur un même support physique. Expression utilisée pour désigner les réseaux à haut débit (débits de l'ordre de plusieurs Mbit/s minimum). On parle aussi pour l'ADSL d'accès haut débit (connexion individuelle à partir de 128 Kbit/s dans le sens descendant du commutateur à l'utilisateur).

Libon : application mobile permettant aux utilisateurs de passer des appels voix haute définition, de tchater librement, et de créer des annonces d'accueil personnalisées, sous système d'exploitation iOS et Androïd.

Livebox : terminal commercialisé par France Télécom qui offre des fonctions de modem haut débit, de routeur et de point d'accès sans fil Wifi et BlueTooth, et donne accès via l'ADSL à l'internet, à la télévision, et à la téléphonie sur IP.

LRIC (Long Run Incremental Cost) : voir Coûts incrémentaux de long terme.

LTE (Long Term Evolution) : nom d'un projet développé au sein du 3GPP qui vise à produire les spécifications techniques de la future norme de réseau mobile de quatrième génération (4G). Par extension, LTE désigne les systèmes mobiles dits de quatrième génération, issus de ce projet.

M2M : voir Machine to Machine.

Machine to Machine : échanges d'informations entre machines qui s'établissent entre le système central de contrôle (serveur) et tout type d'équipement, à travers un ou plusieurs réseaux de communication.

MAN (Metropolitan Area Network) : réseau de transmission à haut débit qui s'étend sur une zone géographique limitée, en général de la taille d'une ville ou d'une région.

Mbit/s ou Mégabit par seconde : million de bits (106) acheminés par seconde sur un réseau de transmission. Voir bit.

Messagerie instantanée : échange instantané de messages textuels et de fichiers entre plusieurs ordinateurs connectés à internet. Contrairement au courrier électronique, les messages s'affichent en quasi-temps-réel et permettent un dialogue interactif.

MHz : mesure de fréquence correspondant à un million de cycles par seconde d'un courant électrique (fréquence radio), ou de cycle d'horloge d'un microprocesseur (ordinateur).

M-Health ou *mobile health* : usages des terminaux mobiles (téléphones, tablettes, PDA) dans le domaine de l'information et des services de la santé.

MMS (Multimedia Messaging Service) : messagerie multimédia qui constitue une extension du SMS et permet d'acheminer des images et des sons sur les réseaux et terminaux de téléphonie mobile GPRS et UMTS.

MNC (multinational corporation) ou MNE (multinational enterprise) : société multinationale qui possède des sites de production ou fournit des services dans plusieurs pays.

Mode de Transfert Asynchrone (Asynchronous Transfer Mode - ATM) : technique de transmission haut débit permettant de multiplexer des flux de données sous forme de paquets (nommés cellules ATM) en mode connecté avec une qualité de service garantie.

MPLS : voir *Multi Protocol Label Switching*.

MSC (Mobile services Switching Center) : équipement de téléphonie mobile (GSM/2G) en charge de la commutation de la voix dans le réseau, de l'interconnexion avec les autres réseaux (réseau téléphonique classique par exemple) et de la coordination des appels.

Multiplay : offre d'accès de services multiples (internet, télévision, Voix sur IP) au travers d'un seul point d'accès haut débit. La Livebox est le terminal *multiplay* commercialisé par France Télécom.

Multiplexage : technique permettant d'acheminer simultanément plusieurs flux de communication sur un même canal de transmission.

Multi-Protocol Label Switching (MPLS) : projet de norme de l'"Internet Engineering Task Force" (IETF) qui est une communauté internationale ouverte d'opérateurs et concepteurs de réseaux dont le but est de coordonner les évolutions et résoudre les questions d'architecture et de protocole sur internet. Le MPLS améliore l'efficacité et la rapidité du réseau en permettant aux routeurs d'acheminer les informations selon des routes pré-définies en fonction du niveau de qualité requis.

MVNO (Mobile Virtual Network Operator) : opérateur mobile qui utilise des infrastructures de réseaux tiers pour fournir ses propres services de téléphonie mobile. En français : opérateur mobile virtuel.

NAS (Network Access Server) : voir Serveur d'Accès au Réseau.

NFC (Near Field Communication) : technologie de communication sans-fil à courte portée et haute fréquence, permettant l'échange d'informations entre des périphériques jusqu'à une distance d'environ 10 cm.

NGA : réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA) destinés à supporter les services d'internet très haut débit.

NGN (New Generation Network, ou Next Generation Network) : concept générique désignant les réseaux voix et données basés sur protocole IP et permettant de passer d'une simple approche de connectivité à une nouvelle approche de développement de services apportés aux clients. Voir Protocole IP.

NRA : nœuds de raccordement d'abonnés ou commutateur vers lesquels aboutissent les lignes téléphoniques des abonnés.

Opérateur efficace : concept utilisé dans le cadre de la régulation des prix des services de gros ou de détail vendus par un opérateur lorsque l'autorité de régulation lui impose d'orienter ses prix vers les coûts supportés. Si les coûts réels de cet opérateur s'avèrent plus élevés qu'ils ne devraient l'être du fait de son inefficacité, l'excédent de coût correspondant est exclu de l'assiette des coûts prise en compte pour déterminer les prix.

Outsourcing : voir Infogérance.

PABX ou PBX (Private Automatic Branch eXchange) : commutateur privé d'entreprise.

Passerelle (ou Gateway) : équipement permettant à deux réseaux différents de communiquer. Certaines passerelles sont bidirectionnelles, d'autres unidirectionnelles.

Pay TV : désignation de la Télévision payante, dont l'accès est assujetti à une commercialisation, soit par abonnement, soit en paiement à la séance.

PDA (Portable Digital Assistant) : voir Assistant personnel.

Price cap : prix plafond imposé par le régulateur pour une période donnée. L'opérateur soumis à un price cap ne peut pratiquer des prix supérieurs à ce plafond.

Protocole IP (Internet Protocol - IP) : un des deux principaux protocoles de communication entre les réseaux (l'autre étant l'ATM) utilisé notamment sur les réseaux internet et intranet. L'IP est un protocole de transfert spécifique à internet basé sur le principe de la commutation de paquets.

PTS (Point de transfert sémaphore) : routeurs du réseau sémaphore qui transmettent la signalisation entre les commutateurs.

Quadruple play : offre combinant l'accès à internet, à la télévision, au téléphone mobile, et au téléphone fixe.

RAN (Radio access network) : réseau mobile d'accès radio.

RAN sharing : mutualisation des infrastructures de réseau mobile d'accès radio 3G.

RBCI : Réseau *Backbone* et de Collecte IP.

RCS ou *Rich Communication Suite* : standard de communication pour des usages enrichis et ergonomiques (carnet d'adresse enrichi, visioconférence, partage de photo ou de vidéo, tchat, SMS et MMS avec des fonctionnalités d'envoi de fichier, possibilité d'ajouter de nouvelles fonctionnalités).

Refarming : processus visant à autoriser des opérateurs disposant de fréquences à utiliser leurs licences pour d'autres usages ou avec d'autres technologies que celles initialement prévues. Terme utilisé notamment pour désigner la réutilisation, autorisée par la Commission européenne fi n 2007, de la bande de 900 MHz affectée initialement au GSM pour l'UMTS.

Répartiteurs : équipements du réseau téléphonique qui permettent de concentrer les lignes ou boucles locales dédiées à chaque abonné afin de les renvoyer au commutateur téléphonique local (ou CAA).

Réseaux de la Prochaine Génération (Next Generation Network - NGN) : voir NGN.

Réseau Intelligent (Intelligent Network - IN) : concept d'architecture de réseau qui a pour objet de faciliter l'introduction de nouveaux services à partir des services de base offerts par le Réseau Téléphonique Commuté. Son principe repose sur l'installation de la logique et des données du service sur un serveur informatique centralisé qui assure la commande des commutateurs.

Réseau Numérique à Intégration de Service (RNIS) ou Integrated Service Digital Network (ISDN) : réseau numérique de transmission d'informations intégrées : données, voix, vidéo. Nom commercial de France Télécom : Numéris.

Réseau Privé Virtuel - RPV : ensemble de ressources de communications du réseau public logiquement organisées et mises par un exploitant public à la disposition d'un client de façon à lui offrir de manière exclusive des services de téléphonie d'entreprise.

Réseau Téléphonique Commuté (RTC) : réseau de transport de la voix constitué de terminaux, de lignes d'abonnés, de circuits, et de commutateurs. Il est également utilisé pour accéder à certains services de données.

RIM ou *Research In Motion Limited* : voir BlackBerry.

RNC (Radio Network Controller) : élément du réseau UMTS qui contrôle les transmissions radio des stations de base. Il gère la répartition de la ressource radio, le chiffrement des données avant l'envoi au téléphone mobile, ainsi qu'une partie de la localisation des abonnés.

RNIS : voir Réseau Numérique à Intégration de Services.

RNT : radio numérique terrestre (RNT), qui alloue une fréquence radio unique à l'échelle nationale. Cette radio numérique terrestre nécessite, pour être réceptionnée, un équipement spécifique (poste radio numérique).

Roaming : voir Itinérance.

Routeur : passerelle d'interconnexion entre plusieurs serveurs installée dans un nœud de réseau, et qui a pour fonction d'optimiser la transmission des données et de donner aux utilisateurs l'accès à l'ensemble des ressources disponibles sur ce réseau.

RTC (Réseau Téléphonique Commuté) : réseau téléphonique classique permettant d'établir via des commutateurs des communications voix en mode circuit.

SDH (Synchronous Digital Hierarchy) : voir Hiérarchie numérique Synchrone.

Séparation fonctionnelle : cantonnement de certaines activités d'un opérateur dans une division disposant d'un management autonome et ayant des relations opérationnelles avec le reste des divisions de l'opérateur identiques à celles qu'elle a avec les autres opérateurs. Au Royaume-Uni, la boucle locale de BT a fait l'objet d'une séparation fonctionnelle donnant lieu à la création de l'entité Openreach.

Serveur d'Accès au Réseau (Network Access Server - NAS) : équipement de bordure d'un réseau IP chargé de concentrer les accès modems téléphoniques du RTC et de les connecter au réseau IP.

Serveur d'Accès Large Bande (Broadband Access Server - BAS) : concentrateur d'accès à haut débit qui collecte le trafic émanant ou allant vers les DSLAM et qui assure l'interconnexion avec le réseau IP de l'opérateur. Le BAS est un des éléments essentiels du réseau ADSL de l'opérateur. Cet équipement de concentration se charge de la gestion des sessions utilisateurs (authentification, contrôle du trafic, etc.) et de la concentration du trafic internet.

Services de capacité : services de mise à disposition par un opérateur d'une capacité de transmission dédiée à un utilisateur, et assurant une transparence par rapport aux applications supportées (exemple : service de liaisons louées).

Service premium : service comportant des contenus attractifs et non disponibles chez d'autres fournisseurs de services en raison de leur exclusivité (éventuellement partagée), de leur coût, ou de leur qualité .

Service universel : une des trois composantes du service public en matière de télécommunications, avec la fourniture de services obligatoires de communications électroniques et des missions d'intérêt général. C'est la seule composante à être financée par un fonds sectoriel. Elles se distinguent en trois composantes : le service téléphonique, l'annuaire universel, et le service universel de renseignements.

Signalisation Sémaphore code 7 (SS7) : échanges d'informations nécessaires pour la gestion d'une communication téléphonique (établissement et rupture, maintenance et supervision, facturation) et acheminés sous une forme numérique par un réseau distinct de celui utilisé pour la communication elle-même.

SIP (Session Initiation Protocol) : protocole standard ouvert de transmission multimédia sous IP destiné à transmettre la voix, la vidéo, la visiophonie, la messagerie instantanée, la réalité virtuelle ou même les jeux vidéo. C'est le protocole le plus utilisé pour la téléphonie par internet (VoIP).

SLA (Service Level Agreement) : accord au terme duquel un opérateur de téléphonie ou de service internet s'engage contractuellement sur une qualité de prestation sous peine de pénalités financières.

Smartphone : téléphone mobile disposant aussi des fonctions d'un assistant numérique personnel. La saisie des données se fait par le biais d'un écran tactile ou d'un clavier. Il fournit des fonctionnalités basiques comme : l'agenda, le calendrier, la navigation sur le web, la consultation de courrier électronique, de messagerie instantanée, le GPS.

SMS (Short Message Service) : service de communication de messages écrits courts sur les réseaux et terminaux de téléphonie mobile.

SOHO (Small Office, Home Office) : désigne le marché informatique des très petites entreprises (moins d'une dizaine de salariés).

SONET ou *Synchronous Optical Network* : standard de transmission utilisé aux Etats-Unis et au canada, et équivalent du standard international SDH. Voir Hiérarchie numérique synchrone.

SS7 : voir Signalisation Sémaphore code 7.

STP (Signalling Transfer Point) : voir PTS.

s-VOD : souscription à un service de vidéo à la demande (VOD).

Tbit/s ou Terabit par seconde : billion de bits (1 012) acheminés par seconde sur un réseau de transmission. Voir bit.

TDD (Time Division Duplexing) : mode d'allocation de fréquences UMTS qui consiste à séparer temporellement les deux voies montantes (du terminal à la station de base) et descendantes (de la station au terminal) sur une même bande de fréquence.

TDM (Time Division Multiplexing) : technique de multiplexage temporel permettant de transmettre plusieurs canaux numériques élémentaires à bas débit (voix, données, vidéo) sur un même support de communication à plus haut débit en entrelaçant dans le temps des échantillons de chacun de ces canaux.

TDSL (Turbo Digital Suscriber Line) : offre ADSL orientée entreprise.

Téléphonie sur IP : voir Voix sur IP.

Télévision de rattrapage : service qui consiste à proposer aux téléspectateurs la possibilité de revoir sur internet un programme peu de temps après sa première diffusion télévisée et pendant une période de quelques jours.

Terminaison d'appel (tarif d'interconnexion, ou de terminaison) : montant par minute payé par un opérateur téléphonique à un autre opérateur pour écouler une conversation téléphonique à travers le réseau de cet autre opérateur jusqu'à sa destination. Ces tarifs sont régulés.

TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) : techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique, de l'internet et des télécommunications.

Tierce maintenance applicative : type d'infogérance concernant la maintenance des logiciels d'une entreprise par un prestataire de service extérieur. Généralement, il n'y a qu'une garantie contractuelle de moyens, pas de résultats.

TMA : voir Tierce maintenance applicative.

A

TMP (Télévision Mobile Personnelle) : technologie de réception de la télévision et de services numériques sur des terminaux mobiles, tels que téléphones, baladeurs numériques, ou récepteurs autonomes pour les véhicules. Elle permet de visionner des programmes télévisés avec une qualité de réception optimisée pour les formats d'écran mobiles.

TNT : évolution technique en matière de télédiffusion fondée sur la diffusion de signaux de télévision numérique par un réseau de réémetteurs hertziens terrestres. Par rapport à la télévision analogique terrestre à laquelle elle se substitue, la télévision numérique terrestre permet de réduire l'occupation du spectre électromagnétique, d'obtenir une meilleure qualité d'image, et de réduire les coûts d'exploitation.

Triple play : offre d'abonnement haut débit comprenant un accès internet, une offre de téléphonie et un bouquet de chaînes de télévision.

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) : norme de téléphonie mobile de troisième génération (3G) permettant une communication haut débit (jusqu'à 2 Mbit/s en débit symétrique théorique) sur la bande de fréquences 1,9 à 2,2 GHz.

USB (Universal Serial Bus) : norme relative à un bus informatique en transmission série qui sert à connecter des périphériques informatiques à un ordinateur et permet de connecter des périphériques à chaud (quand l'ordinateur est en marche) et en bénéficiant du Plug and Play (le système reconnaît automatiquement le périphérique).

VDSL (Very high bit-rate DSL) : technique basée sur la même technique que l'xDSL. Les signaux VDSL sont transportés sur une paire de cuivre, simultanément et sans interférence avec la voix téléphonique. Elle permet d'atteindre de très hauts débits.

VGA : vente en gros de l'abonnement téléphonique.

Visiophonie : technique consistant, par la transmission en temps réel du son et de l'image sur une ligne téléphonique à l'aide d'un visiophone, de téléphoner en visualisant sur l'écran son correspondant, de montrer des photos, des vidéos et d'utiliser des services MMS. "MaLigne visio" est l'offre de visiophonie de France Télécom.

VLAN ou *Virtual Local Area Network* : réseau local virtuel assurant la communication entre différentes machines informatiques de façon logique et non physique grâce à des critères tels que les adresses MAC, les numéros de port.

VOD (Video On Demand) : vidéo à la demande. Désigne la possibilité de sélectionner un contenu vidéo numérisé et de le télécharger sur un serveur central à partir d'un ordinateur ou d'un poste de télévision.

Voix sur IP (Voice over Internet Protocol - VoIP) : transport de la Voix sur IP.

VoIP : voir Voix sur IP.

VPABX : PABX virtuel. Voir PABX.

VPN : voir Réseau privé virtuel.

VSAT (Very Small Aperture Terminal) : technique de communication par satellite bidirectionnelle qui utilise des antennes paraboliques dont le diamètre est inférieur à 3 mètres et nécessite donc peu de moyens au sol. Le VSAT est utilisé pour relier un petit site aux réseaux de communication, que ce soit pour la téléphonie ou pour l'accès à internet.

WDM (Wavelength Division Multiplexing) : voir *Dense Wavelength Division Multiplexing*.

Wifi (Wireless-Fidelity) : technologie qui permet de connecter des équipements sans fil au travers de liens radio dans la bande des 2,4 GHz à un débit de 11 Mbit/s (norme 802.11b) ou 54 Mbit/s (norme 802.11 g). Déclinaison d'Ethernet dans le monde radio, le Wifi offre la possibilité aux entreprises et aux particuliers de relier sans fil plusieurs ordinateurs ou périphériques partagés en réseau sur des distances pouvant atteindre quelques dizaines de mètres.

Wimax : standard de transmission sans fil à haut débit fonctionnant à 70 Mbit/s (norme 802.16) qui permet de connecter des points d'accès Wifi à un réseau de fibres optiques et ainsi d'accroître la portée des réseaux Wifi. Avec une portée théorique de 50 kilomètres, il devrait permettre, à terme, le développement de réseaux métropolitains (MAN) reposant sur un unique point d'accès.

xDSL : voir DSL.

GLOSSAIRE FINANCIER

Achats et reversements aux opérateurs : voir Achats externes.

Achats externes : les achats externes comprennent :

- les **Charges commerciales et achats de contenus :** achats externes comprenant les achats de terminaux et autres produits vendus, les commissions de distribution, les dépenses de publicité, promotion, sponsoring et changement de marque, et les achats de contenus ;
- les **Achats et reversements aux opérateurs :** achats externes incluant les charges de réseau et les charges d'interconnexion ;
- les **Autres charges de réseau et charges informatiques :** achats externes incluant les charges de sous-traitance d'exploitation et de maintenance technique, et les charges informatiques ; et
- les **Autres achats externes :** achats externes incluant les frais généraux, les charges immobilières, les achats et reversements d'autres services, les coûts de matériel et autres fournitures stockés, les charges de sous-traitance des centres d'appels et les autres consommations externes, nets de la production immobilisée sur biens et services.

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

ARPU des Services fixes Grand Public (services fixes et internet) : le chiffre d'affaires mensuel moyen par ligne (ARPU) des Services fixes 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 des Services fixes Grand Public en début et en fin de mois. L'ARPU des Services fixes Grand Public est exprimé en chiffre d'affaires mensuel par ligne.

AUPU (services mobiles) : la consommation mensuelle moyenne par client *(Average Usage Per User, AUPU)* est calculée en divisant la consommation mensuelle moyenne en minutes sur les douze derniers mois (appels entrants, appels sortants et itinérance *(roaming)*, à l'exclusion du trafic des opérateurs de réseaux mobiles virtuels - MVNO) par la moyenne pondérée du nombre de clients sur la même période. L'AUPU est exprimé, en minutes, en consommation mensuelle par client.

Autres achats externes : voir Achats externes.

Autres charges de réseau et charges informatiques : voir Achats externes.

Autres charges opérationnelles (nettes des autres produits opérationnels) : voir Autres produits et charges opérationnels.

Autres produits et charges opérationnels : les autres produits et charges opérationnels comprennent :

- les **Autres produits opérationnels :** autres produits comprenant, entre autres, les intérêts de retard sur créances clients, les produits sur créances clients amorties, les produits de service universel, les produits sur dommages aux lignes et les pénalités et remboursements reçus ; et
- les **Autres charges opérationnelles :** autres charges comprenant, entre autres, les provisions et pertes sur créances clients.

CAPEX : investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (voir section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et *Informations sectorielles* des comptes consolidés).

Charges commerciales et achats de contenus : voir Achats externes.

Charges de personnel : les charges de personnel comprennent les salaires et charges, la participation des salariés ainsi que la charge de rémunération en actions. Les charges de personnel sont nettes de la production immobilisée.

Chiffre d'affaires des équipements (services mobiles) : le chiffre d'affaires des équipements comprend la vente de terminaux mobiles et d'accessoires.

Chiffre d'affaires des services mobiles (services mobiles) : le chiffre d'affaires des services mobiles représente le chiffre d'affaires (voix, données et SMS) généré par l'utilisation du réseau mobile. Il comprend le chiffre d'affaires généré par les appels entrants et les appels sortants, les frais d'accès au réseau, le chiffre d'affaires de l'itinérance *(roaming)* des clients d'autres réseaux, le chiffre d'affaires des services à valeur ajoutée et le chiffre d'affaires des appels entrants en provenance des opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO). Le chiffre d'affaires des services mobiles représente le chiffre d'affaires récurrent le plus pertinent de l'activité mobile et est directement corrélé aux indicateurs d'activité. Il est utilisé pour le calcul du chiffre d'affaires annuel moyen par client (ARPU, voir cette définition).

Chiffre d'affaires des services "non-voix" (services mobiles) : le chiffre d'affaires des services "non-voix" correspond au Chiffre d'affaires des services mobiles (voir Chiffre d'affaires des services mobiles) hormis le chiffre d'affaires généré par la voix. Par exemple, il inclut le chiffre d'affaires généré par l'envoi de messages texte (SMS), de messages multimédia (MMS), de données (WAP, GPRS et 3G) ainsi que les coûts facturés au client pour l'achat de contenus (téléchargement de sonneries, résultats sportifs, etc.).

Données à base comparable : des données à méthodes, périmètre et taux de change comparables sont présentées pour la période précédente (voir section 9.1.5.1 *Passage des données historiques aux données à base comparable*). Le passage des données historiques aux données à base comparable consiste à conserver les résultats de la période écoulée et à retraiter les résultats de la période correspondante de l'exercice précédent, dans le but de présenter, sur des périodes comparables, des données financières à méthodes, périmètre et taux de change comparables. La méthode utilisée est d'appliquer aux données de la période correspondante de l'exercice précédent, les méthodes et le périmètre de la période écoulée ainsi que les taux de change moyens utilisés pour le compte de résultat de la période écoulée. Les variations en données à base comparable permettent de refléter l'évolution organique de l'activité. Les données à base comparable n'ont pas pour objectif de se substituer aux données historiques de l'exercice écoulé ou des périodes précédentes.

Données contributives : les données contributives s'entendent après élimination des opérations intersecteurs opérationnels.

Données sociales : les données sociales s'entendent avant élimination des opérations intersecteurs opérationnels.

EBITDA présenté : résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, avant réévaluation liée aux prises de contrôle, avant reprise des réserves de conversion des entités liquidées, avant perte de valeur des écarts d'acquisition et des immobilisations, et avant résultat des entités mises en équivalence (voir section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS* et *Informations sectorielles* des comptes consolidés).

EBITDA retraité : i) résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, avant réévaluation liée aux prises de contrôle, avant reprise des réserves de conversion des entités liquidées, avant perte de valeur des écarts d'acquisition et des immobilisations, et avant résultat des entités mises en équivalence, ii) diminué d'éléments non récurrents (voir section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS*).

EBITDA retraité — CAPEX : indicateur i) du résultat d'exploitation avant dotation aux amortissements, avant réévaluation liée aux prises de contrôle, avant reprise des réserves de conversion des entités liquidées, avant perte de valeur des écarts d'acquisition et des immobilisations, et avant résultat des entités mises en équivalence, ii) diminué d'éléments non récurrents (EBITDA retraité, voir section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS*), et ii) diminué des investissements corporels et incorporels hors licences de télécommunication et hors investissements financés par location-financement (CAPEX, voir section 9.1.5.4 *Agrégats financiers non définis par les normes IFRS*).

Endettement financier net : l'endettement financier net tel que défini et utilisé par France Télécom-Orange (voir note 10 de l'annexe aux comptes consolidés) correspond (A) aux passifs financiers hors dettes liées à l'exploitation (convertis au cours de clôture), diminués (B) : i) de l'ensemble des dérivés actifs, ii) des dépôts de garantie versés afférents aux dérivés, iii) de certains dépôts liés au financement, iv) des disponibilités, quasi-disponibilités et des placements à la juste valeur, et v) du prêt accordé par le Groupe à la co-entreprise Everything Everywhere. Par ailleurs, les instruments qualifiés de couverture de flux de trésorerie et de couverture d'investissement net, inclus dans l'endettement financier, sont mis en place pour couvrir des éléments qui n'y figurent pas (flux de trésorerie futurs, actif net en devise). En conséquence, la "part efficace des couvertures de flux de trésorerie" et la "part efficace des couvertures d'investissement net" (C) sont ajoutées à l'endettement financier net pour neutraliser cette différence temporelle.

Impôts et taxes d'exploitation : impôts et taxes comprenant, entre autres, la Contribution Economique Territoriale (CET) et l'Imposition Forfaitaire sur les Entreprises de Réseaux (IFER) en France, les taxes sur les services de télécommunication et les redevances de fréquences.

Investissements corporels et incorporels : voir CAPEX.

Investissements financiers : acquisitions de titres de participation (nettes de la trésorerie acquise) et variations des parts d'intérêts sans prise de contrôle des filiales.

Nombre d'employés (effectifs actifs fin de période) : nombre de personnes en activité le dernier jour de la période, incluant les contrats à durée indéterminée (CDI) et les contrats à durée déterminée (CDD).

Nombre moyen d'employés (équivalent temps plein) : moyenne des effectifs en activité sur la période, au prorata de leur temps de travail, incluant les contrats à durée indéterminée (CDI) et les contrats à durée déterminée (CDD).

Salaires et charges : voir Charges de personnel.

Step-up (clause de) : clause de révision à la hausse du taux d'intérêt du coupon d'un emprunt en cas de dégradation de la notation à long terme de France Télécom-Orange par les agences de notation, selon des règles définies contractuellement. Cette clause peut également stipuler une révision à la baisse du taux d'intérêt du coupon en cas de d'amélioration de la notation, sans que le taux d'intérêt puisse devenir inférieur au taux initial de l'emprunt.

Variation du besoin en fonds de roulement global : i) variation des stocks nets, ii) plus variation des créances clients brutes et autres créances, iii) plus variation des dettes fournisseurs (hors dettes fournisseurs d'immobilisations) et autres dettes, iv) hors créances et dettes relatives aux impôts et taxes d'exploitation.

Variation du besoin en fonds de roulement opérationnel : i) variation des stocks nets, ii) plus variation des créances clients brutes, iii) plus variation des dettes fournisseurs (hors dettes fournisseurs d'immobilisations).

TABLES DE CONCORDANCE

I - Rapport financier annuel

Le Rapport financier annuel requis en application des articles L. 451-1-2 du Code monétaire et financier et 222-3 du Règlement général de l'AMF et rendant compte des éléments mentionnés ci-après est inclus dans le présent document de référence.

Eléments requis par les articles L. 451-1-2 du Code monétaire et financier et 222-3 du Règlement général de l'AMF	Document de référence
Comptes consolidés (IFRS)	Section 20.1.1 pages 332 à 443
Comptes annuels (normes françaises)	Section 20.2.1 pages 448 à 487
Rapport de gestion	Voir table de concordance du Rapport du Conseil d'administration à l'Assemblée Générale
Déclaration de la personne responsable	Section 1.2 page 7
Rapport des contrôleurs légaux sur les comptes consolidés	Section 20.1.2 page 444
Rapport des contrôleurs légaux sur les comptes annuels	Section 20.2.2 page 488 et 489
Honoraires des contrôleurs légaux des comptes	Annexe aux comptes consolidés, note 20 page 443

II - Rapport du Conseil d'administration à l'Assemblée Générale

Le Rapport du Conseil d'administration à l'Assemblée Générale rendant compte des éléments mentionnés ci-après est inclus dans le présent document de référence. Il a été arrêté par le Conseil d'administration de France Télécom S.A. le 20 mars 2013.

Eléments requis par le Code de commerce, le Code monétaire et financier, le Code général des impôts et le Règlement général de l'AMF	Document de référence
I. Activité	
Analyse de l'évolution des affaires, des résultats et de la situation financière de la société durant l'exercice écoulé (L. 225-100 et L. 232-1 du Code de commerce)	Section 9.2 pages 242 à 248
Analyse de l'évolution des affaires, des résultats et de la situation financière du Groupe durant l'exercice écoulé (L. 225-100-2 et L. 233-26 du Code de commerce)	Section 9.1 pages 162 à 241
Résultats des filiales et des sociétés contrôlées par branche d'activité (L. 233-6 du Code de commerce)	Section 9.1.3 pages 189 à 217
Activités en matière de recherche et de développement (L. 232-1 et L. 233-26 du Code de commerce)	Chapitre 11 pages 251 à 254
Description des principaux risques et incertitudes (L. 225-100 et L. 225-100-2 du Code de commerce)	Chapitre 4 pages 13 à 22
Politique du Groupe en matière de gestion des risques financiers, exposition aux risques de prix, de crédit, de liquidité et de trésorerie (L. 225-100 et L. 225-100-2 du Code de commerce)	Section 9.1.4.3.3 page 225
Informations sur les délais de paiement fournisseurs (L. 441-6-1 du Code de commerce)	Section 9.2.3.6 page 247
Tableau des résultats de la Société au cours des cinq derniers exercices (R.225-102 du Code de commerce)	Section 9.2.5 page 289
Evolution prévisible (L. 232-1 et L. 233-26 du Code de commerce)	Chapitre 12 page 255
Evénements importants survenus après la date de la clôture de l'exercice (L. 232-1 et L. 233-26 du Code de commerce)	Section 20.1.1 note 16 page 426 Sections 20.4 et 20.5 page 490
II. Informations environnementales, sociales et engagements sociétaux (L. 225-100, L. 225-102-1 (modifié par la loi Grenelle 2 du 12 juillet 2010 et la loi du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allégement des démarches administratives) et R. 225-105-1 du Code de commerce (modifié par le décret du 24 avril 2012))	
Informations relatives aux questions de personnel et conséquences sociales de l'activité	Section 17.1 pages 298 à 312
Informations relatives aux questions d'environnement et conséquences environnementales de l'activité	Section 17.2 pages 312 à 319
Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable	Section 17.3 pages 319 à 322
III. Informations juridiques et liées à l'actionnariat	
Participation des salariés au capital social au dernier jour de l'exercice (L. 225-102 du Code de commerce)	Section 18.1 page 326
Identité des actionnaires détenant plus de 5 % ; autocontrôle (L. 233-13 du Code de commerce)	Section 18.1 page 326
Informations sur les rachats d'actions (L. 225-211 du Code de commerce)	Section 21.1.3 page 492
Montant des dividendes distribués au titre des trois derniers exercices (243 bis du Code général des impôts)	Section 26.2 page 518
Prises de participation ou de contrôle dans des sociétés ayant leur siège en France (L. 233-6 du Code de commerce)	Section 9.2.4 page 247
Tableau récapitulatif des délégations en cours de validité accordées par l'Assemblée Générale au Conseil d'administration dans le domaine des augmentations de capital et utilisation faite de ces délégations au cours de l'exercice (L. 225-100 du Code de commerce)	Section 26.2 pages 526 et 527
Eléments susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique (L. 225-100-3 du Code de commerce)	Section 21.3 pages 496 et 497
IV. Informations concernant les mandataires sociaux	
Application du principe de représentation équilibrée des femmes et des hommes (L. 228-17 du Code de commerce)	Section 14.1.1.4 page 262
Mandats et fonctions exercés dans toute société par chacun des mandataires sociaux durant l'exercice (L. 225-102-1 du Code de commerce)	Section 14.1.3.1 pages 262 à 268
Rémunération totale et avantages de toute nature versés à chaque mandataire social (L. 225-102-1 du Code de commerce)	Section 15.1 pages 274 à 278 Section 15.3 page 278 Section 17.2.4 pages 303 à 305
Etat récapitulatif des opérations réalisées par les dirigeants sur les titres de la Société (L. 621-18-2 du Code monétaire et financier et 223-26 du RG de l'AMF)	Section 14.1.3.2.2 page 269

III - Rapport du Président sur la gouvernance et le contrôle interne

Le Rapport du Président du Conseil d'administration requis en application de l'article L. 225-37 du Code de commerce et rendant compte des éléments mentionnés ci-après, est inclus dans le présent document de référence.

Il a été approuvé par le Conseil d'administration de France Télécom S.A. le 20 mars 2013.

Eléments requis par l'article L. 225-37 du Code de commerce	Document de référence
Composition du Conseil d'administration	Section 14.1.1 pages 260 à 262
Conditions de préparation et d'organisation des travaux du Conseil d'administration	Section 16.2 pages 281 à 285
Référence à un code de gouvernement d'entreprise	Section 16.1.1 page 280
Procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société	Section 16.5 pages 287 à 293
Limitations aux pouvoirs du Directeur Général	Section 16.3.2 page 285
Principes et règles arrêtés par le Conseil d'administration pour déterminer les rémunérations et avantages de toute nature accordés aux mandataires sociaux	Section 15.1 pages 274 à 278
Modalités particulières relatives à la participation des actionnaires à l'Assemblée Générale	Section 21.2.5 pages 494 et 496
Elément susceptible d'avoir une incidence en cas d'offre au public (L. 225-100-3 du Code de commerce)	Section 21.3 pages 496 et 497

IV - Documents adressés aux actionnaires sur demande

Les documents requis par l'article R. 225-88 du Code de commerce (documents adressés aux actionnaires qui en font la demande avant l'Assemblée Générale annuelle) inclus dans le présent document de référence sont listés ci-après. Les autres documents requis par ledit article sont inclus dans l'avis de convocation adressé aux actionnaires et sont, ainsi que le bilan social, accessibles sur le site internet dédié à l'Assemblée Générale de France Télécom-Orange : http://www.orange.com/fr/finance/ag2013.

Eléments requis par l'article R. 225-88 du Code de commerce	Document de référence
Liste des administrateurs et Directeurs Généraux et mandats exercés	Section 14.1.3.1 pages 262 à 268
Texte des projets de résolutions	Section 26.1 pages 508 à 517
Rapport du Conseil d'administration relatif aux résolutions	Section 26.2 pages 517 à 527
Rapport du Conseil d'administration	Voir table de concordance du Conseil d'administration
Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions réglementées	Section 26.3 page 528
Rapport des Commissaires aux comptes sur les résolutions proposées à l'Assemblée Générale	Section 26.3 pages 529 à 533
Comptes annuels	Section 20.2.1 pages 448 à 487
Affectation du résultat	Section 26.2 pages 517 et 518
Rapport général des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels	Section 20.2.2 pages 488 et 489
Comptes consolidés	Section 20.1.1 pages 332 à 443
Rapport sur la gestion du Groupe	Section 9.1 pages 162 à 241
Rapport du Président sur les procédures de contrôle interne	Voir table de concordance du Rapport du Président
Rapport des Commissaires aux comptes sur le rapport du Président sur les procédures de contrôle interne	Section 16.6 page 294
Tableau récapitulatif des délégations de compétence et de pouvoirs en matière d'augmentation de capital	Section 26.2 pages 526 et 527

France Télécom – SA au capital de 10 595 541 532 euros – RCS Paris 380 129 866 – Conception et réalisation : Labrador
Couverture : HAVAS WORLDWIDE PARIS

PEFC
10-31-1093
Certifié PEFC
Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées.
pefc-france.org

France Télécom - Orange
78, rue Olivier de Serres - 75015 Paris
Tél : 33(0)1 44 44 22 22

www.orange.com