

# OPÉRATEUR DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

**5 368 M€** (+ 5 %)  
Chiffre d'affaires 2009

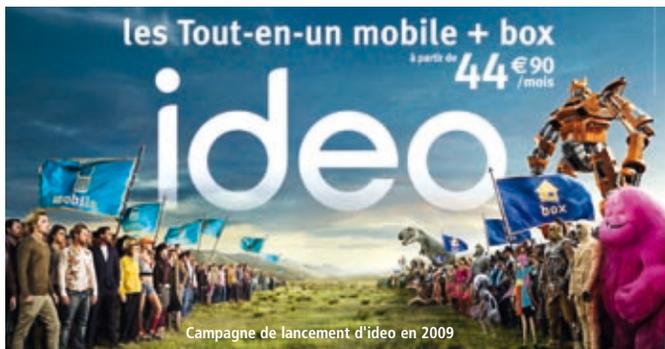
**13,6 %** (- 2,5 points)  
Marge opérationnelle

**471 M€** (- 12 %)  
Résultat net part du Groupe

**9 018**  
Collaborateurs

**5 370 M€** (=)  
Chiffre d'affaires 2010 (objectif)

**Excellentes performances dans le mobile  
comme dans le fixe**



Campagne de lancement d'ideo en 2009

## FAITS MARQUANTS

- **Janvier** : lancement de la première offre éco-responsable pour le marché français pour les clients Entreprises, baptisée Eco-Amplitude.
- **Avril** : commercialisation du forfait iPhone 3G.
- **Mai** : lancement d'ideo les Tout-en-un, la première offre *quaduple play* du marché (téléphonie fixe et mobile, télévision, internet).
- **Juillet** : baisse des tarifs des terminaisons d'appels entre opérateurs mobiles français.
- **Octobre** : obtention de la palme de l'Entreprise citoyenne 2009 délivrée par l'AFRC (Association française de la relation client).
- **Novembre** : lancement de Neo.3, "l'illimité puissance 3".
- **Décembre** : certification HQE® du centre de Relation clients de Bourges ; inauguration du Technopôle HQE® de Meudon.

**En 2009, tout en continuant sa forte progression sur le marché du mobile, Bouygues Telecom a réussi son entrée sur le marché du fixe. Numéro 1 de la relation clients en téléphonie mobile pour la troisième année consécutive, Bouygues Telecom a franchi le cap des 10 millions de clients.**

Bouygues Telecom a réalisé une excellente performance commerciale tout au long de l'année 2009 en recrutant 758 000 clients Mobile et 300 000 clients Fixe. La part de croissance nette en 2009 pour l'activité Mobile a été de 22 %.

### De nouvelles offres

L'ensemble des offres a contribué à ce succès avec notamment le lancement, le 25 mai, d'ideo, la première offre *quaduple play* du marché.

La gamme de forfaits Neo s'est aussi enrichie avec Neo Pro 24/24, le tout illimité pour les professionnels, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ; Neo.3, pour le grand public, qui intègre des appels

illimités non plus seulement en soirée, mais toute la nuit jusqu'à 8 heures, ainsi que des SMS et MMS illimités, 24 heures sur 24. Bouygues Telecom a ainsi passé le cap des 10 millions de clients Mobile, dont 1 million de clients Entreprises et 76,6 % de clients Forfait.

### Qualité de service

La qualité de la relation avec ses clients reste la priorité de Bouygues Telecom qui, pour la troisième année consécutive, a reçu le premier prix du Podium de la relation client TNS Sofres-BearingPoint (secteur de la téléphonie mobile).

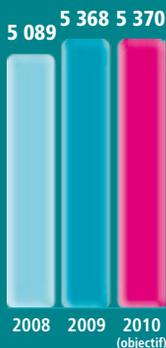
Bouygues Telecom a aussi accéléré le déploiement du réseau 3G+. À fin décembre 2009, il couvrirait 80 % de la population française pour une obligation légale de 75 % de la population couverte avant fin 2010.

Ainsi, Bouygues Telecom participe au développement du marché de l'accès internet mobile pour les entreprises comme pour les particuliers, en offrant un confort d'usage dans toutes les grandes agglomérations et dans la majorité des villes de plus de 5 000 habitants.



Aynur Genc,  
responsable d'un Club Bouygues Telecom  
à Strasbourg

### Chiffre d'affaires en millions d'euros



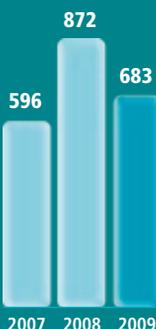
### Résultat net en millions d'euros



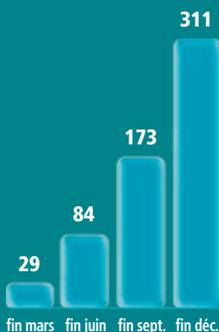
### Capacité d'autofinancement en millions d'euros



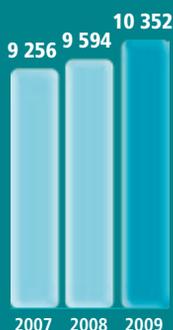
### Investissements d'exploitation nets en millions d'euros



### Clients Bbox\* en 2009, en milliers



### Clients Mobile en milliers



(\*) nombre de Bbox actives  
(en fonctionnement)

## Bilan résumé au 31 décembre

(en millions d'euros)	2008	2009
<b>ACTIF</b>		
• Actif non courant	3 411	3 513
• Actif courant	1 270	1 307
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>4 681</b>	<b>4 820</b>
<b>PASSIF</b>		
• Capitaux propres	2 396	2 371
• Passif non courant	244	460
• Passif courant	2 041	1 989
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>4 681</b>	<b>4 820</b>
<b>Endettement financier net</b>	<b>107</b>	<b>295</b>

## Compte de résultat résumé

(en millions d'euros)	2008	2009
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>5 089</b>	<b>5 368</b>
<b>RÉSULTAT OPÉRATIONNEL COURANT</b>	<b>817</b>	<b>730</b>
• Autres produits et charges opérationnels	-	-
<b>RÉSULTAT OPÉRATIONNEL</b>	<b>817</b>	<b>730</b>
• Résultat net total	534	471
• Part des intérêts minoritaires	-	-
<b>RÉSULTAT NET (PART DU GROUPE)</b>	<b>534</b>	<b>471</b>

## PERSPECTIVES 2010

En 2010, Bouygues Telecom continuera d'être le challenger du marché en lançant de nouvelles offres généreuses à tarif compétitif et en proposant une offre Fixe Très Haut Débit.

Bouygues Telecom devra s'adapter aux contraintes réglementaires dont les baisses des tarifs des terminaisons d'appels voix et SMS. Malgré ces baisses, le chiffre d'affaires devrait rester stable à 5 370 millions d'euros grâce à une forte croissance organique.

Bouygues Telecom souhaite réduire son empreinte écologique et celle de ses clients en déployant une politique 3R (réduire, réutiliser, recycler) avec ses fournisseurs et en stimulant le retour des mobiles usagés pour accroître leur taux de recyclage.