

TÉLÉCOMS

# BOUYGUES TELECOM, À SERVICE DE LA VIE NUMÉRIQUE DE SES CLIENTS

Acteur majeur du marché français des communications électroniques, Bouygues Telecom a pour mission de faire profiter le plus grand nombre des progrès du numérique.





CHIFFRES CLÉS 2013

**9 092**

COLLABORATEURS

**4 664 M€** (- 11 %)

CHIFFRE D'AFFAIRES

**125 M€** (+ 2 %)

RÉSULTAT OPÉRATIONNEL  
COURANT



Octobre 2013 :  
Bouygues Telecom  
lance la 4G au niveau  
national et réalise  
des démonstrations.  
Ici, sur le parvis  
de Paris La Défense.



**Dans un contexte de concurrence accrue, Bouygues Telecom adapte sa stratégie aux évolutions du marché et démocratise l'accès à Internet, en mobilité et à la maison.**



Bouygues Telecom démocratise l'accès à Internet, en mobilité et à la maison.

Acteur majeur du marché français depuis plus de dix-sept ans, inventeur du forfait Mobile, Bouygues Telecom n'a cessé d'innover pour faciliter la vie numérique de ses 13,1 millions de clients.

**Stratégie  
Créer de la valeur  
avec l'Internet mobile**

Le lancement national de la 4G le 1<sup>er</sup> octobre 2013 pour quarante millions de personnes couvertes constitue une très bonne opportunité pour Bouygues Telecom de reprendre l'initiative sur le segment Mobile au service du client. Bouygues Telecom choisit de rendre la 4G accessible au plus grand nombre afin de développer les usages « data ».

**Augmenter la part de marché du Haut Débit Fixe**

Sur le marché du Haut Débit Fixe, Bouygues Telecom lance la Box Internet de B&YOU, offre Fixe *double-play*<sup>(1)</sup> innovante, à un prix très accessible. Cette offre est complémentaire de l'offre Bbox Sensation, offre « packagée » donnant accès à des services enrichis.

De plus, grâce au partenariat avec Numericable, Bouygues Telecom couvre déjà entre 7 et 8 millions de foyers en Très Haut Débit Fixe et continue d'étendre son réseau grâce aux accords signés avec Orange et SFR.

**Poursuivre la croissance du SimOnly-WebOnly**

En 2013, B&YOU (b-and-you.fr) a largement participé à la croissance du segment du *SimOnly-WebOnly* (ou SoWo) à travers l'enrichissement progressif de ses offres.



**Développer l'activité Entreprises**

Sur le marché Entreprises (*BtoB*), Bouygues Telecom dispose d'un vrai potentiel de croissance.

Plus de deux cents grands comptes et PME bénéficient déjà des solutions globales de Bouygues Telecom Entreprises.

L'opérateur propose aussi des solutions à destination des marchés des objets communicants et du *cloud computing*<sup>(2)</sup>, marchés promis à une forte croissance dans les années à venir.

**Offrir la meilleure couverture grâce au partage de réseaux**

Bouygues Telecom et SFR ont conclu un accord stratégique de partage d'une partie de leurs réseaux Mobile en dehors des zones les plus denses du territoire.

Grâce à cet accord, Bouygues Telecom offrira une meilleure qualité de service à ses clients et améliorera sa compétitivité.

**Forces et atouts**

- Un parc de 11,1 millions de clients Mobile et de 2 millions de clients Haut Débit Fixe qui font confiance à Bouygues Telecom.
- Un accès à un large spectre de fréquences avec 28 % du spectre français.
- Des réseaux Mobile et Fixe performants avec 15 000 sites assurant une couverture Mobile en propre de 99 % de la population en 2G, 96 % en 3G+ et 63 % en 4G.
- Des offres innovantes, dans le Mobile comme sur le Fixe (4G, Box Internet par B&YOU, etc.).
- Un service client de qualité au sein des Clubs Bouygues Telecom, et grâce aux centres d'appels et au site Internet.

(1) téléphonie fixe et Internet

(2) « informatique en nuage », c'est-à-dire données et ressources informatiques hébergées sur des serveurs distants et accessibles via un réseau tel qu'Internet

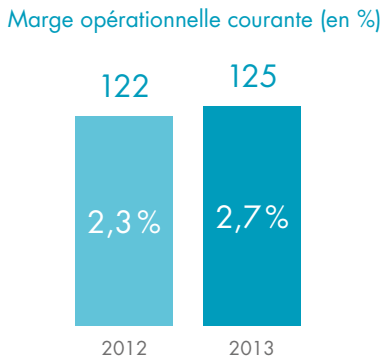
## CHIFFRE D'AFFAIRES

en millions d'euros



## RÉSULTAT OPÉRATIONNEL COURANT

en millions d'euros



## Faits marquants 2013

**JUILLET** : début des négociations avec SFR pour mutualiser une partie du réseau Mobile.

**AOÛT** : l'étalement de paiement permet aux clients d'acheter différemment leur terminal.

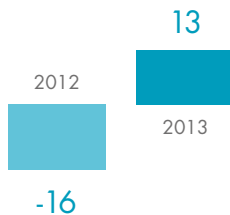
**OCTOBRE** : ouverture du plus grand réseau 4G de France.

**NOVEMBRE** : commercialisation de la Box Internet par B&YOU.

**DÉCEMBRE** : intégration de la 4G dans les forfaits B&YOU à 19,99 et 24,99 euros par mois.

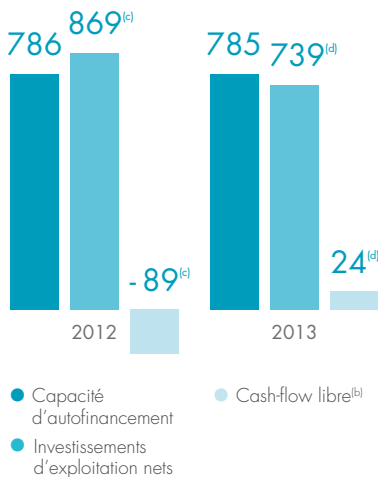
## RÉSULTAT NET<sup>(a)</sup>

en millions d'euros



## GÉNÉRATION DE CASH-FLOW

en millions d'euros



## Réduire l'empreinte environnementale de l'activité

Évolution de la consommation d'électricité (bureaux, sites télécoms, data centres). Période du 1<sup>er</sup> octobre 2012 au 30 septembre 2013



**-18 %**  
de réduction en un an

Ceci représente un total de 92 GWh. Cette baisse est principalement due au remplacement des équipements télécoms 2G par des équipements plus performants, accueillant plusieurs technologies et moins énergivores.

(a) part du Groupe (b) avant variation du besoin en fonds de roulement (BFR) (c) hors achat et capitalisation des frais financiers des fréquences 4G pour 696 millions d'euros et cessions exceptionnelles d'actifs pour 207 millions d'euros (d) hors capitalisation des frais financiers des fréquences 4G pour 13 millions d'euros

## Collecter les mobiles usagés

Nombre de mobiles usagés collectés en vue de leur recyclage auprès des clients « grand public » et « entreprises ». Période du 1<sup>er</sup> octobre 2012 au 30 septembre 2013



**172 810**

Bouygues Telecom a mené des opérations d'abondement sur le prix de reprise d'un ancien mobile pour l'achat d'un nouveau. Le service Entreprises a, par ailleurs, proposé le rachat de flottes de mobiles à partir de novembre 2013.

## CLIENTS HAUT DÉBIT FIXE

en milliers, à fin décembre



## CLIENTS MOBILE

en milliers, à fin décembre





## L'exercice 2013 en bref

En 2013, Bouygues Telecom a poursuivi ses deux objectifs prioritaires :

- le **repositionnement de ses offres** pour retrouver différenciation et croissance ;
- la **poursuite du plan de transformation** engagé début 2012.

## Repositionnement des offres au service du client

Fin 2013, Bouygues Telecom compte 11,1 millions de clients Mobile. Si le parc Prépayé a continué de décroître (- 590 000 clients), le parc Forfait a poursuivi sa croissance (+ 482 000 clients sur l'année). Cette progression est principalement liée aux forfaits B&YOU qui ont enregistré une croissance de 726 000 clients en 2013.

Pour le lancement national de la 4G, Bouygues Telecom a mis tout en œuvre pour la rendre accessible au plus grand nombre avec :

- le **plus grand réseau 4G de France**, couvrant plus de 40 millions de personnes en France ;
- un **nouveau mode d'acquisition des terminaux** permettant aux clients d'étaler le paiement de leur téléphone sur vingt-quatre mensualités ;
- un **large choix de terminaux compatibles 4G** ;
- une **gamme d'offres, avec et sans engagement**, incluant des enveloppes « data » allant jusqu'à 16 Go.

Bouygues Telecom a ainsi franchi le cap du million de clients actifs 4G<sup>(1)</sup>, soit près de 10 % de son parc Mobile fin 2013.

En parallèle, B&YOU a renforcé sa présence sur le marché SoWo (*SimOnly-WebOnly*). Grâce aux forfaits à 2,99 euros par mois pour les petits consommateurs et à 24,99 euros par mois pour les gros consommateurs « data » incluant la 4G, B&YOU compte 1,75 million de clients fin 2013.

(1) clients ayant une offre 4G et un terminal compatible 4G

Sur le marché du Haut Débit Fixe, Bouygues Telecom démocratise l'internet fixe en commercialisant dès novembre la Box Internet par B&YOU. Grâce à cette offre *double-play* (Internet + téléphonie fixe), B&YOU s'adresse à une cible complémentaire à celle des offres Bbox. Cette stratégie a ainsi permis à Bouygues Telecom de dépasser les 2 millions de clients Haut Débit Fixe fin 2013, soit 167 000 clients acquis en un an.

## Accélération de la transformation

Dans un contexte où la pression concurrentielle et le poids des offres vendues sans terminal subventionné se sont de nouveau accrus, Bouygues Telecom a réalisé un chiffre d'affaires 2013 de 4 664 millions d'euros, en baisse de 11 % par rapport à 2012.

Les mesures du plan de transformation initié début 2012 ont porté leurs fruits et ont produit des résultats supérieurs aux attentes avec 599 millions d'euros d'économies enregistrés sur l'activité Mobile depuis fin 2011. Les mesures mises en place permettent de quasiment stabiliser l'EBITDA par rapport à 2012, malgré un chiffre d'affaires en baisse.

Après prise en compte de charges non courantes pour 80 millions d'euros, le résultat opérationnel est de 45 millions d'euros et le résultat net part du Groupe de 13 millions d'euros.

## Accord de partage avec SFR

Enfin, le 31 janvier 2014, Bouygues Telecom et SFR ont signé un accord de mutualisation d'une partie de leurs réseaux d'accès Mobile. Cet accord permettra d'offrir aux clients une meilleure couverture à l'extérieur comme à l'intérieur des bâtiments, ainsi qu'une meilleure qualité de service. Par ailleurs, Bouygues Telecom améliorera sa compétitivité et bénéficiera d'opportunités de partage de coûts.

En savoir plus

[www.bouyguetelecom.fr](http://www.bouyguetelecom.fr)  
[@bouyguetelecom](https://twitter.com/bouyguetelecom)



La 4G, un tournant pour Bouygues Telecom





## La 4G accessible à tous.

Bouygues Telecom déroule sa stratégie de démocratisation de la 4G et de développement des usages d'Internet en mobilité grâce à :

- une couverture étendue : la 4G disponible pour 40 millions de Français ;
- plus de 50 références de terminaux compatibles 4G ;
- une gamme de forfaits 4G incluant jusqu'à 16 Go de « data » ;
- l'inclusion de la 4G, sans surcoût, dans l'ensemble des forfaits commercialisés et dans les forfaits B&YOU à 19,99 et 24,99 euros par mois.

**Box Internet.** Début novembre 2013, B&YOU a repris l'initiative avec une offre Fixe 2P (Internet et téléphonie fixe) unique, sans coût caché et à un prix abordable (15,99 euros par mois). Sans engagement, elle est particulièrement adaptée aux besoins des consommateurs de contenus audiovisuels « délinéarisés », non éligibles au service TV ou recherchant une solution Haut Débit Fixe à bas prix.



**Énergie.** À Issy-les-Moulineaux (Hauts-de-Seine), Bouygues Telecom participe au projet *IssyGrid*® auquel il fournit les équipements servant à piloter la consommation d'électricité des foyers. Il teste également, sur l'un de ses sites, sa capacité à réduire de manière temporaire sa consommation sur le réseau EDF (voir aussi pages 17 et 19).

**Téléphones.** Depuis avril 2013, Bouygues Telecom met à disposition une gamme de téléphones à sa marque pour permettre aux clients d'acquérir des terminaux de qualité aux meilleurs prix du marché. Pour accompagner le lancement de la 4G, Bouygues Telecom a lancé *Ulytm 4*, premier *smartphone* à sa marque, compatible 4G.



1. Campagne de publicité pour le lancement de la 4G
2. Box de l'offre 2P (*double-play*)
3. *IssyGrid*® : des outils pour piloter sa consommation électrique
4. *Ulytm 4*, commercialisé par Bouygues Telecom