

TÉLÉCOMS

BOUYGUES TELECOM, ENTREPRISE AU SERVICE DE LA VIE NUMÉRIQUE DE SES CLIENTS



Acteur majeur du marché français des communications électroniques depuis sa création en 1996, Bouygues Telecom a pour mission de faire profiter le plus grand nombre des progrès du numérique.

CHIFFRES CLÉS 2014

8 817

Collaborateurs

4 432 M€ (- 5 %)

Chiffre d'affaires

- 65 M€

Résultat opérationnel courant

13,5 M

Clients

Technopôle Bouygues Telecom à Meudon (Hauts-de-Seine)
au lancement de la 4G fin 2013



En 2014, Bouygues Telecom a mis en œuvre une stratégie offensive adaptée aux nouveaux usages et exigences des clients, particuliers, professionnels et entreprises.

STRATÉGIE

Bouygues Telecom se positionne comme l'opérateur qui aide le plus grand nombre à profiter pleinement du numérique.

Fort de ce positionnement, Bouygues Telecom déploie sa stratégie à travers trois axes :

Recréer de la valeur en dynamisant les usages internet en mobilité

Dans un monde où l'instantanéité de l'information est devenue incontournable, Bouygues Telecom est convaincu de l'explosion des usages internet en mobilité grâce au succès des *smartphones* et à la qualité de la technologie 4G.

La 4G et ses évolutions permettent aux clients de développer de nouvelles habitudes de consommation en mobilité - consulter une vidéo ou écouter de la musique en *streaming*, par exemple - et représentent ainsi une véritable opportunité de croissance pour Bouygues Telecom, tant pour le segment Grand Public que pour le segment Entreprises.

Poursuivre la croissance dans le Fixe

Bouygues Telecom démocratise le marché du Fixe en rendant les services et le Très Haut Débit accessibles au plus grand nombre.

Pour accroître sa part de marché, Bouygues Telecom commercialise une gamme d'offres ADSL^a et FTTH^b à des prix très compétitifs et accélère le développement de ses propres infrastructures dans le Fixe (ADSL et FTTH). Objectif : augmenter le nombre de foyers pouvant bénéficier de ces ruptures tarifaires.

En parallèle, Bouygues Telecom continue d'innover pour ses clients. Bbox Miami est la première box mariant toute la richesse de la télévision traditionnelle avec le monde des applis et du Web, en partenariat avec Google.

Développer l'activité BtoB

Sur un marché où le segment Grand Public reste agité, le segment Entreprises constitue un véritable relais de croissance pour Bouygues Telecom grâce à l'attractivité de la 4G notamment.

FORCES ET ATOUTS

- **11,1 millions de clients Mobile et 2,4 millions de clients Haut Débit Fixe.**
- **Un accès à un large spectre de fréquences** pour accompagner le fort développement des usages des clients.
- **Des réseaux Mobile et Fixe performants**, reconnus pour leur qualité.
- **Des offres Mobile et Fixe simplifiées et attractives.**
- **Un service client de qualité** avec 4 500 conseillers de clientèle et de vente dans les 580 magasins Clubs Bouygues Telecom, sur l'espace client, les réseaux sociaux et via les e-conseillers.
- **Une forte capacité d'adaptation.**

(a) Asymmetric Digital Subscriber Line (ligne téléphonique d'abonné numérique à débit asymétrique)
(b) Fiber To The Home (fibre optique jusqu'au foyer)

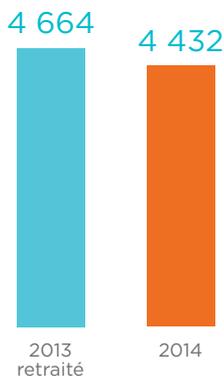


Libra Diop, conseiller de clientèle

Les chiffres de 2013 ont été retraités des impacts de la norme IFRS 11.

Chiffre d'affaires

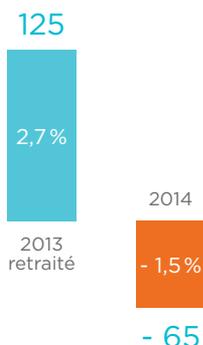
en millions d'euros



Résultat opérationnel courant

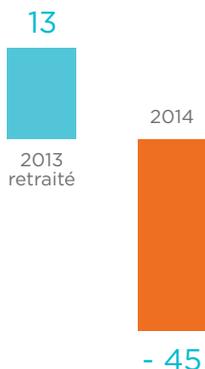
en millions d'euros

Marge opérationnelle courante (en %)



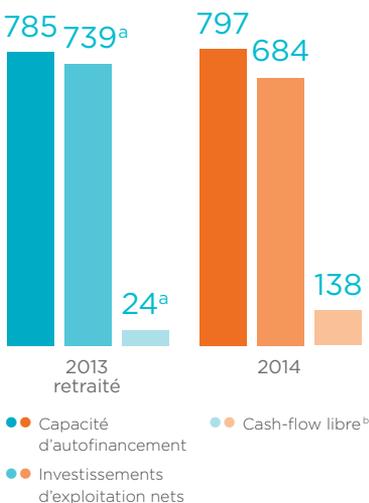
Résultat net part du Groupe

en millions d'euros



Génération de cash-flow

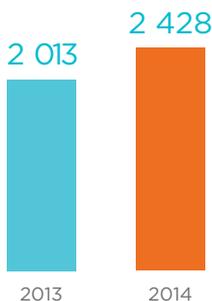
en millions d'euros



(a) hors capitalisation des frais financiers des fréquences 4G pour 13 millions d'euros
(b) avant variation du besoin en fonds de roulement (BFR)

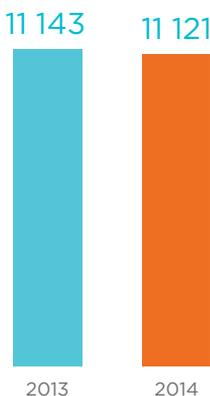
Clients Haut Débit Fixe

en milliers, à fin décembre



Clients Mobile

en milliers, à fin décembre



JANVIER

Signature d'un accord de mutualisation d'une partie du réseau d'accès Mobile avec SFR.

MARS

Lancement de Bbox ADSL *triple-play* à 19,99 euros par mois.

JUIN

- Lancement de Bbox Sensation Fibre (FTTH[®]) *triple-play* à 25,99 euros par mois.
- Lancement de la 4G+.

NOVEMBRE

Annnonce du nouveau positionnement et lancement des offres Mobile simplifiées.

(a) Fiber To The Home (fibre optique) jusqu'au foyer)

Environnement



Piloter l'efficacité énergétique des sites

En 2014, Bouygues Telecom a renouvelé la certification Iso 50001 de management de l'énergie de son centre de relation clients de Bourges et de son *data centre* (centre de traitement de données) de Montigny-le-Bretonneux (Yvelines). À fin 2014, 37 % du nombre de m² global des bureaux et *data centres* sont certifiés.

Achats



Acheter responsable

Afin de mieux évaluer l'engagement des fournisseurs et sous-traitants, des évaluations et audits RSE sont réalisés pendant toute la durée du contrat. Ceux-ci sont accompagnés si nécessaire de plans de progrès. En 2014, le contrôle (en particulier des fournisseurs et fabricants des produits à la marque Bouygues Telecom) a été renforcé par le biais de quinze audits RSE. Afnor Certification a renouvelé l'attribution du label Responsabilité sociale Donneur d'ordres qui reconnaît la politique d'achats responsables de Bouygues Telecom sur ses choix de prestations de relation client (centres externalisés).

L'EXERCICE 2014 EN BREF

En 2014, Bouygues Telecom a déployé une stratégie offensive qui commence à porter ses fruits et mis en place son plan de transformation défini en début d'année.

Premiers fruits d'une stratégie offensive

Après le lancement national de la 4G fin 2013, Bouygues Telecom poursuit sa démarche d'offrir plus de débit et de confort à ses clients. L'opérateur continue de déployer son réseau 4G et couvre, à fin 2014, 71 % de la population française (métropole).

Grâce à la qualité du réseau 4G de Bouygues Telecom, les clients ont développé de nouvelles habitudes de consommation en mobilité et multiplié par trois leur usage internet mobile depuis le lancement de la 4G. Fin 2014, l'opérateur compte 3,1 millions de clients actifs 4G^a, soit 28 % de son parc Mobile.

En novembre 2014, Bouygues Telecom simplifie drastiquement son catalogue d'offres et propose désormais à ses clients existants de bénéficier systématiquement, et sans surcoût, des nouveaux services et contenus qui viendront enrichir les offres. À fin 2014, l'opérateur compte 11,1 millions de clients Mobile, avec un parc Forfaits en croissance nette de 220 000 clients sur l'année.

Sur le marché du Haut Débit Fixe, Bouygues Telecom continue à démocratiser l'Internet fixe en commercialisant des offres de qualité à prix très attractifs : Bbox ADSL *triple-play* à 19,99 euros par mois et Bbox Sensation Fibre (FTTH) *triple-play* à 25,99 euros par mois. Cette stratégie a propulsé Bouygues Telecom sur la première place du podium de la croissance nette du Fixe pour cinq trimestres consécutifs, entre octobre 2013 et décembre 2014^b. À fin décembre 2014, Bouygues Telecom compte 2,4 millions de clients Haut Débit Fixe, soit 415 000 clients conquis en un an.

Résultats financiers conformes aux attentes

Comme attendu, les résultats financiers en 2014 ont continué de refléter l'impact du *repricing* de la base de clients.

Le chiffre d'affaires atteint 4 432 millions d'euros, en baisse de 5 % par rapport à 2013, et l'Ebitda^c s'élève à 694 millions d'euros, en baisse de 186 millions d'euros par rapport à 2013. Le résultat opérationnel ressort à - 62 millions d'euros et le résultat net part du Groupe s'établit à - 45 millions d'euros.

Sur l'année 2014, Bouygues Telecom a atteint son objectif d'« Ebitda^c - Investissements » positif.

(a) clients ayant une offre 4G et un terminal compatible 4G
(b) estimations de la société pour le quatrième trimestre 2014
(c) résultat opérationnel courant corrigé des dotations nettes aux amortissements / provisions et dépréciations (après reprises sur provisions / dépréciations utilisées ou non)



En savoir plus
www.bouyguetelecom.fr
[@bouyguetelecom](https://twitter.com/bouyguetelecom)

Publicité 2014 pour l'offre *triple-play*

MAINTENANT LA BOX C'EST

19

€99
/ MOIS



INTERNET HAUT DÉBIT* - 165 CHAÎNES TV APPELS ILLIMITÉS

APPELEZ LE
3106
GRATUIT DEPUIS UN FIXE

MAGASINS
BOUYGUES TELECOM

*Débit variable en fonction de la longueur de la ligne.

Offre soumise à conditions en zone éligible. Appels (hors n° spéciaux) vers les fixes en France métrop.

Frais de résiliation et dépôt de garantie : 49€ chacun. Détails sur bouyguetelecom.fr

Bouygues Telecom - Société Anonyme au capital de 712 588 399,56€ - Siège social : 37-39, rue Boissière - 75116 PARIS - 397 480 930 R.C.S. PARIS - DDB





1

1. Le cockpit, centre de supervision du réseau télécom de Bouygues Telecom
2. La Bbox Miami, une innovation lancée début 2015
3. La 4G, un atout pour Bouygues Telecom

EN 2014

4G+ : encore plus de confort

Bouygues Telecom est le premier opérateur à lancer dès juin 2014 la 4G+ (LTE-Advanced), résultat de l'agrégation de deux bandes de fréquences. Grâce à un débit pouvant atteindre jusqu'à plus de 220 Mbit/s^a, les clients profitent, en mobilité, d'un confort d'utilisation comparable à ce qu'offre la fibre optique au domicile.

(a) débit maximum théorique en réception



Bbox Miami

2

Bbox Miami lancée début 2015

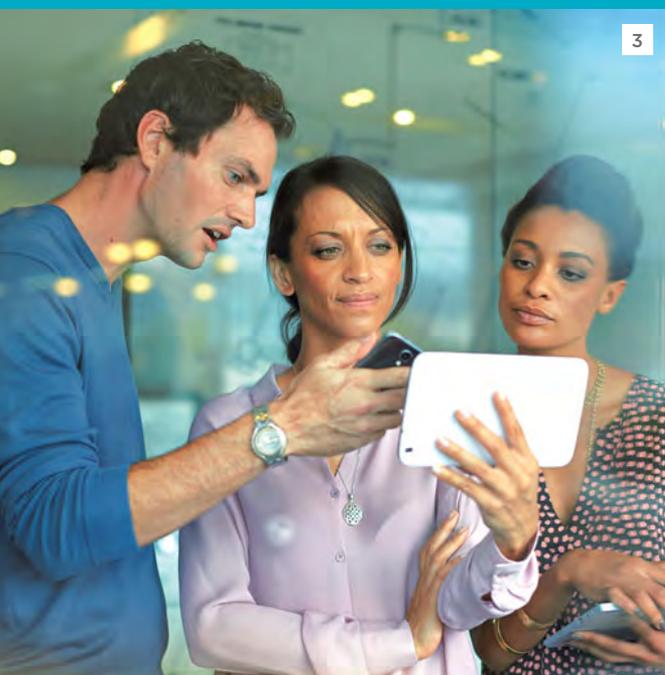
Grâce au partenariat avec Google, Bbox Miami est la première box mariant, au sein d'une même interface conçue et développée par Bouygues Telecom, la richesse de la télévision traditionnelle avec celle du Web. Pour 25,99 euros par mois, Box Miami comprend tous les services de télévision *premium* de Bouygues Telecom (163 chaînes, *replay*, VOD^a, SVOD^b dont Netflix, etc.), un moteur de suggestion innovant et le meilleur du Web (jeux, applications, etc.). Son mode de diffusion (TV *streaming*) permet d'étendre l'accessibilité à la télévision à deux millions de foyers supplémentaires.

(a) vidéo à la demande

(b) service de vidéo à la demande avec abonnement

71%

La population couverte en 4G par Bouygues Telecom, soit 45 millions de Français (au 31 décembre 2014, France métropolitaine)



3

Croissance du segment Entreprises

La qualité de la couverture et des débits offerts en 4G sont un véritable atout pour Bouygues Telecom Entreprises qui a signé de nombreux contrats majeurs, notamment avec La Poste, lui permettant d'enregistrer une croissance de parc Mobile de 16 % depuis le lancement de la 4G.

Partager le réseau

En octobre 2014, Bouygues Telecom et SFR donnent le coup d'envoi opérationnel de leur accord de mutualisation d'une partie de leur réseau d'accès Mobile concernant 57 % de la population. Objectif : offrir une couverture et une qualité de service encore meilleures à leurs clients.