



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

Acteur majeur du marché français des communications électroniques, Bouygues Telecom a pour ambition de faire vivre à tous la meilleure expérience numérique en développant les usages.

CHIFFRES CLÉS 2015

EFFECTIFS

7 947

CHIFFRE D'AFFAIRES

4 505 M€ (+ 2 %)

EBITDA^a

752 M€ (+ 8 %)

CLIENTS

14,7 M

(a) résultat opérationnel courant majoré des dotations nettes aux amortissements et des dotations nettes aux provisions et dépréciations, moins les reprises de provisions et dépréciations non utilisées



Les 14,7 millions de clients de Bouygues Telecom profitent de réseaux Mobile et Fixe performants.



Transformé en profondeur, Bouygues Telecom s'appuie sur sa dynamique commerciale et son nouveau modèle économique pour renouer avec une croissance pérenne.

STRATÉGIE

Bouygues Telecom est un opérateur de confiance qui accompagne ses clients pour leur permettre de profiter pleinement du numérique. Il déploie sa stratégie autour de trois axes :

CRÉER DE LA VALEUR EN DÉVELOPPANT LES USAGES

La qualité du réseau national 4G de Bouygues Telecom constitue un avantage compétitif durable pour se différencier sur le marché. Avec une couverture 4G de 75 % au 1^{er} janvier 2016, Bouygues Telecom poursuit le déploiement de nouveaux sites et vise une couverture 4G de 82 % fin 2016 et de 99 % en 2018.

Bouygues Telecom capitalise aussi sur son portefeuille de fréquences afin de densifier son réseau mobile. Grâce à

l'agrégation de deux ou trois bandes de fréquences, ses clients bénéficient de débits pouvant atteindre près de 300 Mbit/s.

La qualité de son réseau et l'enrichissement de ses offres permettent à Bouygues Telecom d'attirer les clients à fort potentiel de consommation d'Internet mobile et de les accompagner dans leurs nouveaux usages.

POURSUIVRE LA CROISSANCE DANS LE FIXE

Bouygues Telecom commercialise des offres ADSL^a et FTTH^b à des prix très compétitifs et accélère le développement de ses propres infrastructures Fixe (ADSL, FTTH) pour augmenter le nombre de foyers pouvant bénéficier de ces ruptures tarifaires.

DÉVELOPPER LES ACTIVITÉS ENTREPRISES ET INTERNET DES OBJETS^c

L'activité Entreprises constitue un relais de croissance particulièrement dynamique depuis le lancement du réseau 4G. Avec le développement, d'offres et de services innovants

dans le Fixe, le nombre de clients de Bouygues Telecom Entreprises est en forte hausse.

Bouygues Telecom accompagne le développement de l'Internet des Objets en concevant une offre commerciale spécifique *via* sa nouvelle filiale Objenius (voir p. 33).

FORCES ET ATOUTS

- 11,9 millions de clients Mobile et 2,8 millions de clients Haut Débit Fixe.
- Des réseaux Mobile et Fixe performants, reconnus pour leur qualité.
- Un accès à un large spectre de fréquences.
- Un positionnement unique : « #NosClientsDabord ».
- Des offres Mobile et Fixe attractives.
- Une expérience client optimisée et personnalisée.
- Une forte capacité d'adaptation.

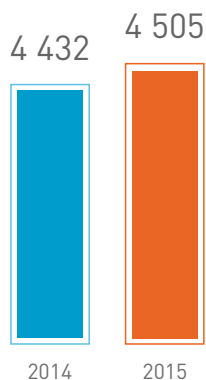
(a) *Asymmetric Digital Subscriber Line* (ligne téléphonique d'abonné numérique à débit asymétrique)

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

(c) ou *IoT*, de l'anglais *Internet of Things* (IoT), fait référence aux échanges d'information, *via* le réseau internet, d'objets physiques connectés

CHIFFRE D'AFFAIRES

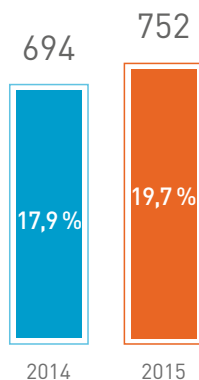
en millions d'euros



EBITDA^a

en millions d'euros

Marge d'EBITDA (en %)^b



(a) résultat opérationnel courant majoré des dotations nettes aux amortissements et des dotations nettes aux provisions et dépréciations, moins les reprises de provisions et dépréciations non utilisées

(b) ratio EBITDA sur chiffre d'affaires Réseau

FAITS MARQUANTS 2015

Enrichissement des offres Sensation avec un bonus à choisir parmi quatre (Spotify premium, Canal Play Start, BTV illimité et Gameloft).

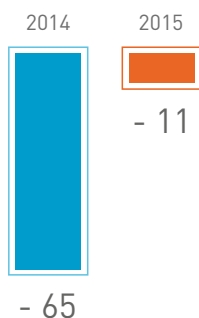
Lancement commercial de Bbox Miami.

Obtention d'un bloc de 5 MHz dans la bande de fréquences 700 MHz. Bouygues Telecom accompagne la croissance des usages internet en mobilité.

Pour répondre aux besoins des multinationales, création de Telefonica Global Solutions France, joint-venture entre Bouygues Telecom Entreprises et Telefonica.

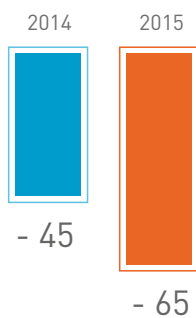
RÉSULTAT OPÉRATIONNEL COURANT

en millions d'euros



RÉSULTAT NET PART DU GROUPE

en millions d'euros



RELATION CLIENT

BOUYGUES TELECOM CRÉE LE COMITÉ-CLIENTS

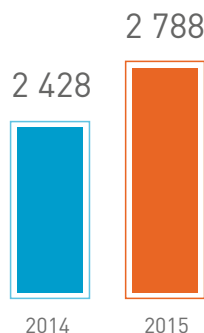
En 2015, Bouygues Telecom a créé le « Comité-Clients » composé d'une vingtaine de clients ayant pour mission d'échanger avec les équipes de Bouygues Telecom. Proposer des améliorations, amender les nouvelles offres et remonter les éventuels dysfonctionnements sont quelques-uns des objectifs fixés à ce groupe qui a notamment contribué à construire l'offre promotionnelle de Noël 2015^a.

Le Comité-Clients est le fruit d'une initiative prise dans le cadre de la démarche « #NosClientsDabord ». Retrouvez le blog du Comité-Clients sur blog.bouyguestelecom.fr.

(a) données illimitées tous les week-ends pendant six mois

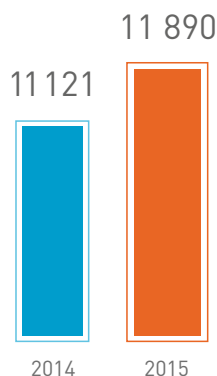
CLIENTS HAUT DÉBIT FIXE

en milliers, à fin décembre



CLIENTS MOBILE

en milliers, à fin décembre



SERVICES À LA VILLE

OBJENIOUS CONNECTE LES OBJETS

Le réseau LoRa (abréviation de *Long Range*, en français « longue portée ») pour les objets communicants permet de nombreuses applications (mobiliers urbains connectés, parkings intelligents, etc.) qui réduisent l'empreinte environnementale de la ville.

En 2015, Bouygues Telecom, un des premiers opérateurs à déployer cette technologie appelée à devenir un standard mondial, a créé la filiale Objenious qui lancera en 2016 un catalogue d'offres destinées aux entreprises.



**Le réseau 4G
dont vous
pouvez
vraiment profiter.**

Découvrez nos forfaits 4G Sensation et B&YOU
bouyguetelecom.fr

📺 Nouvelle campagne de marque lancée en novembre 2015 par Bouygues Telecom

L'EXERCICE 2015 EN BREF

En 2015, Bouygues Telecom a poursuivi avec succès sa stratégie offensive dans le Mobile et dans le Fixe, ainsi que sa transformation profonde.

BONNES PERFORMANCES COMMERCIALES

L'année 2015 marque la reprise d'une bonne dynamique commerciale de Bouygues Telecom dans le Mobile et la poursuite de la diffusion rapide de la 4G auprès de ses clients.

La qualité de son réseau 4G, l'enrichissement de ses offres et son nouveau positionnement ont permis à l'opérateur de recruter de nouveaux clients à fort potentiel de consommation d'Internet mobile et de réduire le taux d'attrition^a au sein de sa clientèle existante.

À fin 2015, Bouygues Telecom compte 11,9 millions de clients Mobile, avec un parc Forfait (hors MtoM^b) en croissance nette de 543 000 clients sur l'année.

Ce sont 5,1 millions de clients^c qui sont utilisateurs de la 4G, soit 51 % du parc Mobile (hors MtoM).

Sur le marché du Haut Débit Fixe^d, Bouygues Telecom a poursuivi sa croissance en proposant des offres à prix attractif. Le lancement début 2015 de Bbox Miami (25,99 euros par mois) est venu renforcer les bonnes performances commerciales de Bbox ADSL lancée en 2014. L'année a aussi été marquée par le début de la commercialisation de la fibre FTTH^e sur le réseau déployé en propre. Sur l'année 2015, Bouygues Telecom a recruté 360 000 clients, soit une des plus fortes croissances nettes du marché Fixe.

AMÉLIORATION DES RÉSULTATS FINANCIERS

En 2015, Bouygues Telecom a amélioré ses résultats financiers sous l'effet conjugué de sa bonne performance commerciale et de la transformation de son modèle économique.

Le chiffre d'affaires a renoué avec la croissance en 2015 et atteint 4 505 millions d'euros.

L'amélioration de l'EBITDA^f (752 millions d'euros en 2015, en augmentation de 58 millions d'euros par rapport à 2014) est le résultat d'une simplification drastique de l'entreprise et de l'émergence d'un modèle économique plus agile et plus vertueux.

(a) rapport entre le nombre de clients perdus et le nombre de clients total (*churn*)

(b) Machine to Machine

(c) clients ayant utilisé le réseau 4G au cours des trois derniers mois (définition Arcep)

(d) comprend les abonnements Haut Débit et Très Haut Débit Fixe

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

(f) résultat opérationnel courant majoré des dotations nettes aux amortissements et des dotations nettes aux provisions et dépréciations, moins les reprises de provisions et dépréciations non utilisées



EN SAVOIR PLUS

> www.bouyguetelecom.fr

> Twitter : @Bouyguetelecom



1

2

3

1. L'obtention d'un nouveau bloc de fréquences en 2015 offre de meilleurs débits aux clients. 2. Naissance de Bbox Miami début 2015
3. L'expérience client au cœur de la stratégie au travers du positionnement « #NosClientsDabord » (ici, Salomé Belili, conseillère de vente Bouygues Telecom à Vélizy)

ZOOMS DE L'ANNÉE 2015

Plus de débit, plus de confort. En 2015, Bouygues Telecom a été le premier opérateur à lancer la 4G+ aux débits « boostés » obtenue grâce à l'agrégation de trois bandes de fréquences. Résultat : des performances inégalées (jusqu'à près de 300 Mbit/s) pour l'Internet mobile et un confort d'utilisation toujours plus élevé en mobilité.

Actuellement disponibles à Chartres, à Lyon, à Marseille et dans certaines zones de Paris, ces nouveaux débits seront déployés en 2016 dans toutes les grandes agglomérations de France.

Amélioration de l'expérience client. En 2015, Bouygues Telecom a mis en place une plateforme digitale et omni-canal avec Salesforce, leader mondial des outils de relation client. Cet outil permet de fluidifier le parcours client et d'uniformiser l'information, quel que soit le point de contact.

Par ailleurs, Bouygues Telecom a entamé la modernisation de son réseau de boutiques pour améliorer et simplifier l'expérience du client. L'ensemble des boutiques aura adopté ce nouveau concept d'ici la fin 2017.

Open Innovation. Depuis son lancement, l'accélérateur de start-up, Bouygues Telecom Initiatives (BTI), a étudié mille dossiers, réalisé vingt-neuf projets de co-développement et effectué neuf prises de participation. Bbox Miami, proposée depuis 2015, comprend une interface TV innovante réalisée par la start-up IFeelSmart dans laquelle BTI a pris une participation de 15 %. BTI travaille avec un réseau de partenaires (incubateurs, accélérateurs et fonds) et communique sur son actualité *via* les réseaux sociaux et son site internet www.btinitatives.fr.

Fibre FTTH. En 2015, Bouygues Telecom a poursuivi le déploiement de son réseau Fibre FTTH avec 1,5 million de prises commercialisées fin 2015, pour un objectif de 6,5 millions de prises à terme. Au cours du deuxième semestre, il a débuté la commercialisation de son offre FTTH.

75 % DE LA POPULATION COUVERTE EN 4G PAR BOUYGUES TELECOM
(au 1^{er} janvier 2016, France métropolitaine)