Les changements télécoms pour les clients GP depuis 10 ans

22 Mai 2012,

présentation de Jean-Marie Culpin

Orange : une longue histoire qui s'accélère depuis 1998

1878	1st téléphone en France
1889	nationalisation des compagnies de téléphone
1927	PTT: loi budget annexe adoptée au Parlement
1974	7e programme de développement des télécom

1988	France Telecom créée
1993	Lancement du GSM en situation de concurrence
1996	France Telecom devient une S.A.
1997	introduction en bourse Euronext Paris et à NYSE
1998	introduction de la concurrence sur la téléphonie fixe

2000	acquisition d'Orange
2001	lancement de l'ADSL (large bande fixe)
2002	dégroupage
2004	la part de l'Etat passe en dessous de 50% au capital
2006	Wanadoo et Equant deviennent

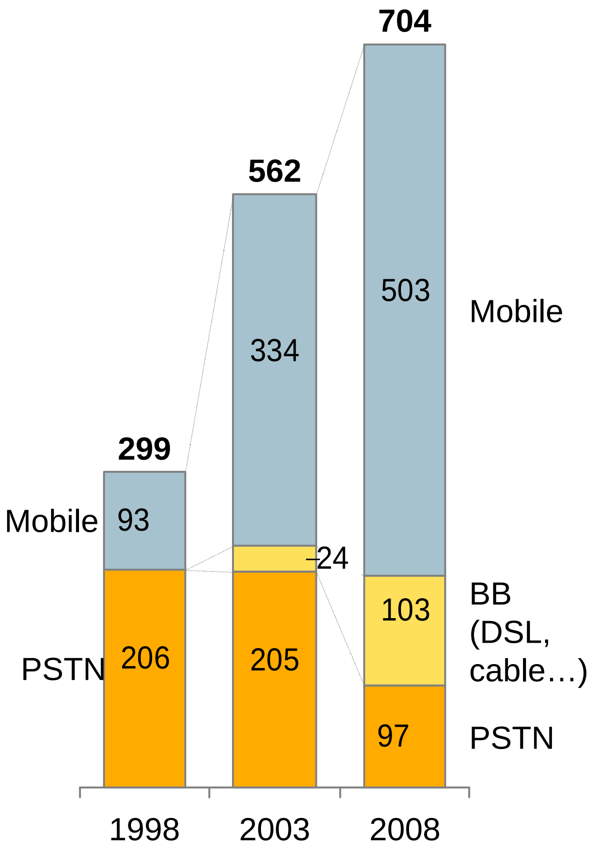
1) au 30 juin 2009

Une mutation considérable au cours de la dernière décennie

1998-2008, Europe de l'Ouest

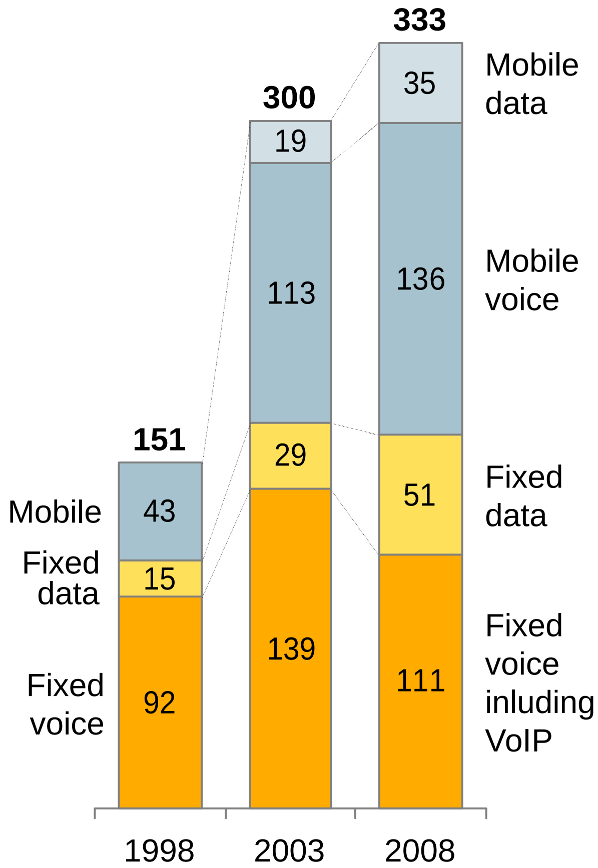
Mobile & BB ont connu une croissance annuelle a 2 chiffres

Accès au réseaux
m lignes



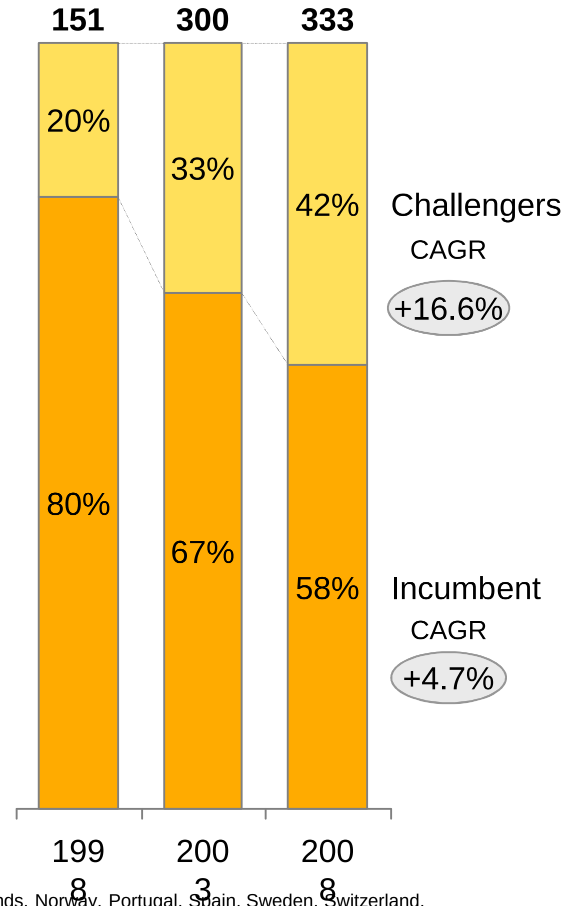
Les revenues du mobile ont été multipliés par 4 en moins de 10 ans

Service revenus par type d'accès
€bn



Les challengers ont doublé leur part de marché en 10 ans

Service revenus par type d'opérateur
€bn

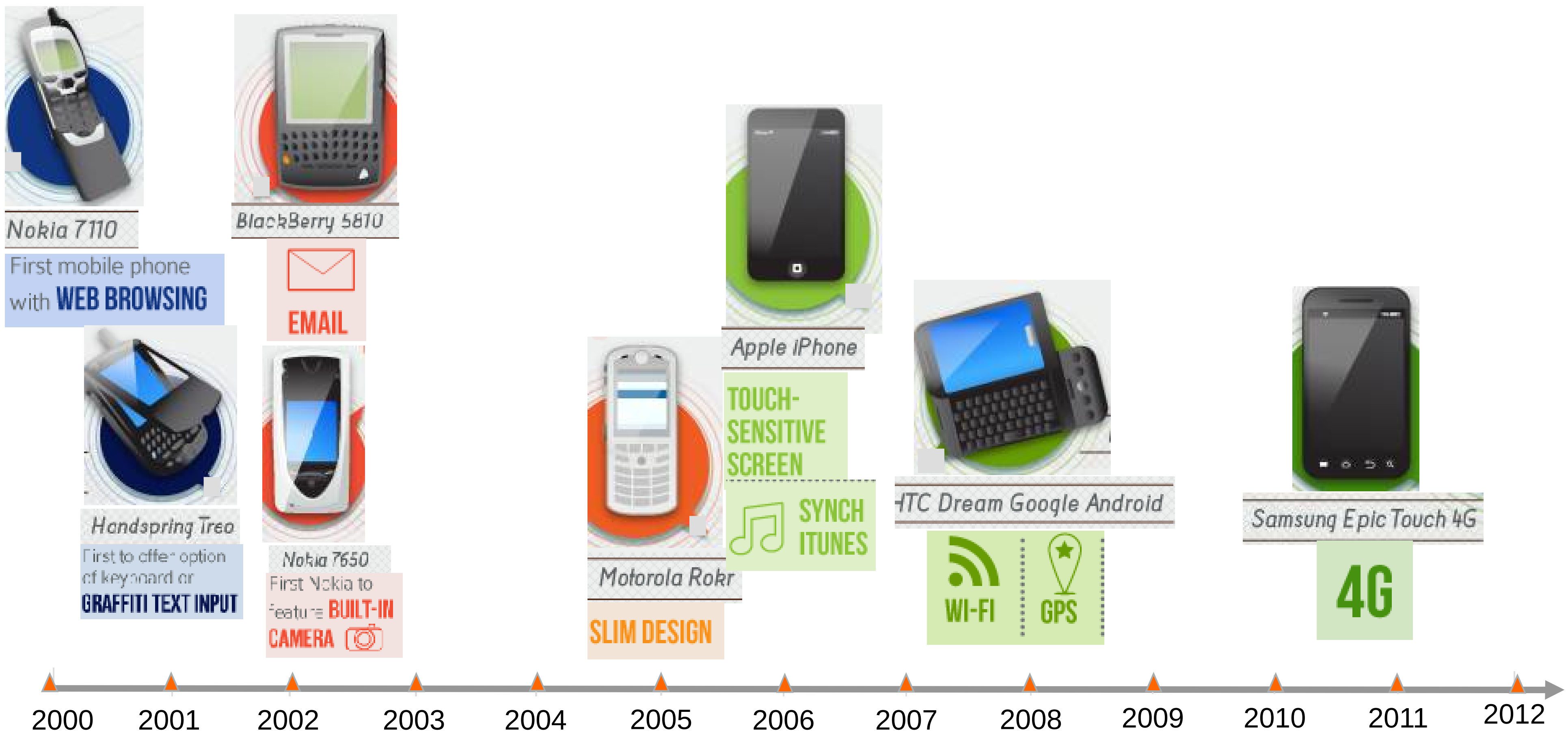


Note: Western Europe (Austria, Belgium, Cyprus, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Iceland, Ireland, Italy, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Portugal, Spain, Sweden, Switzerland, UK)

Source: IDATE, Strategy Analytics, Ovum, Forrester, Eurostat, S&P analysis

Le terminal de 1990 à 2010

Handsets evolution

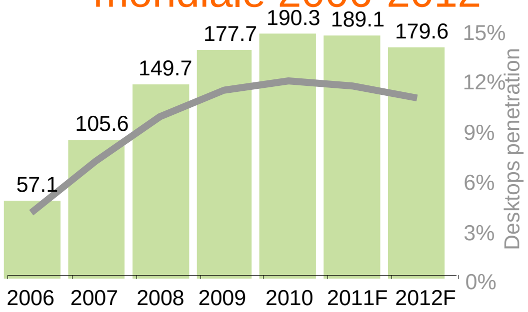


France Telecom Group restricted

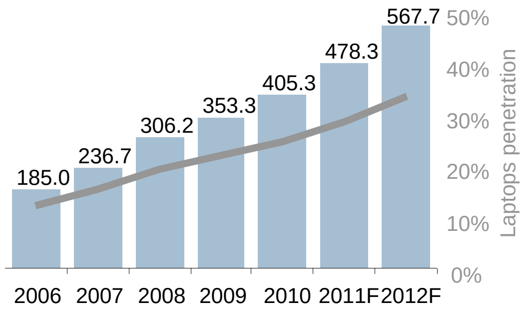
Vers une “smartphone society” ...
et pour tous types d’usages (santé, éducation, votes, guidage...)

déclin du PC fixe et explosion des PC portables

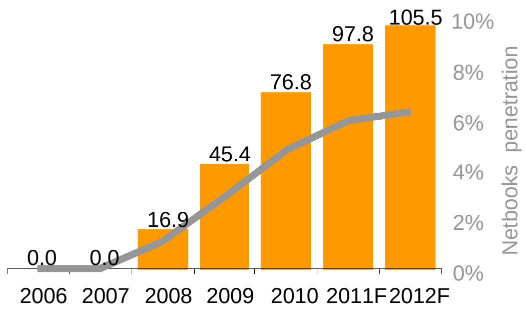
PC fixe, base installée mondiale 2006-2012



PC portable, base installée mondiale 2006-2012

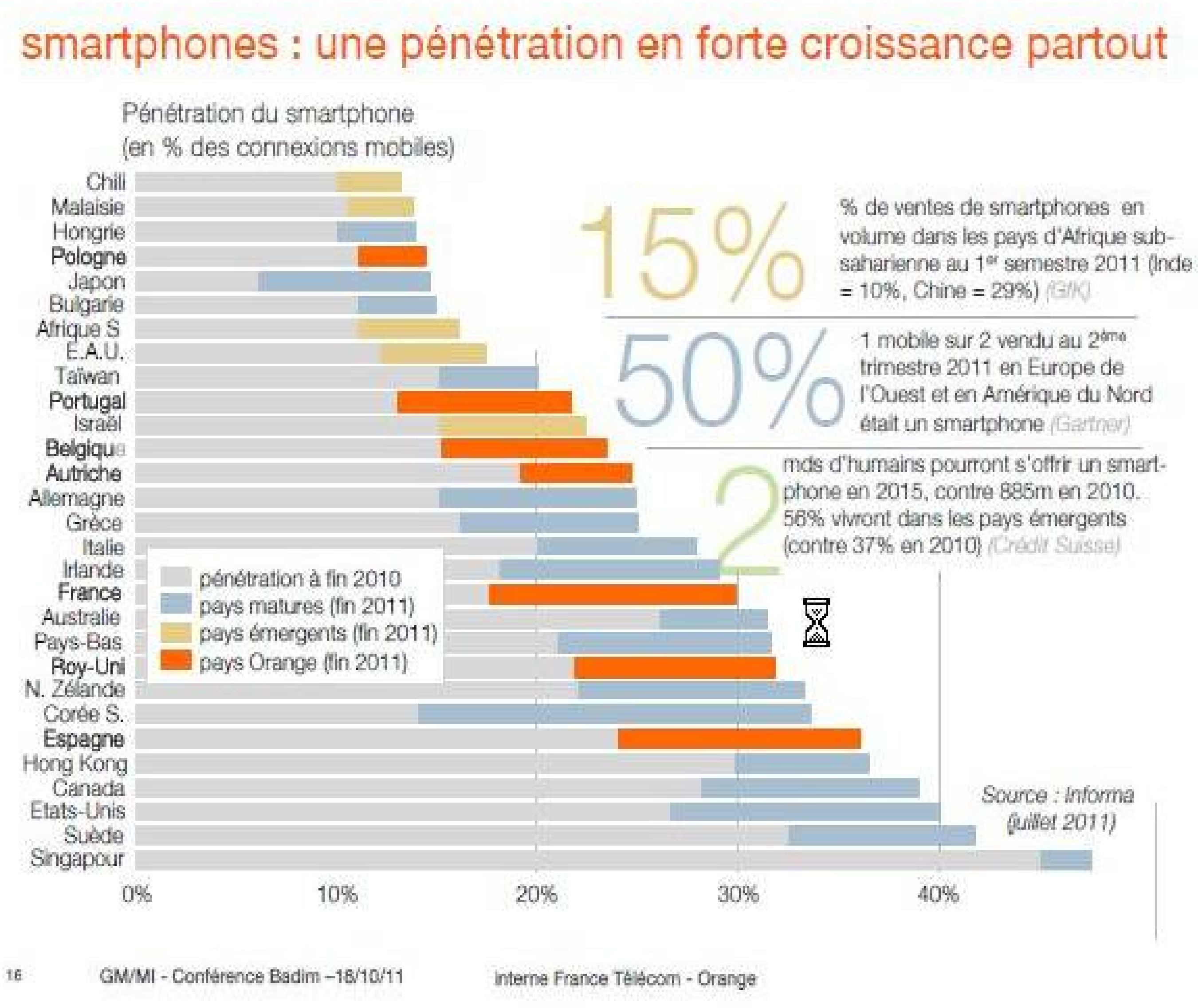


netbook, base installée mondiale 2006-2012



source: Strategy Analytics – Connected Electronic Devices (December 2010)

- Le PC fixe a atteint son apogée en 2010 et amorce son déclin
- Le PC portable en pleine croissance, presque 570 millions en 2012
- diversification des pc portables : laptops, netbooks et désormais tablettes

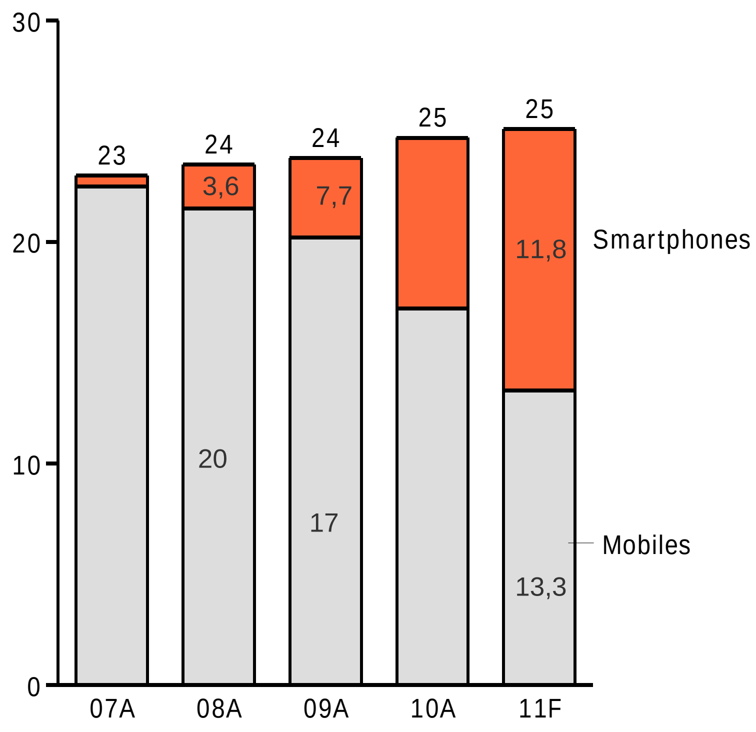


smartphones : une pénétration en forte croissance partout
Pénétration du smartphone
(en % des connexions mobiles)
Chili
Malaisie
Hongrie
Pologne
Japon
Bulgarie
Afrique S
E.A.U.
Taïwan
Portugal
Israël
Belgique
Autriche
Allemagne
Grèce
Italie
Irlande
France
Australie
Pays-Bas
Roy-Uni
N. Zélande
Corée S.
Espagne
Hong Kong
Canada
Etats-Unis
Suède
Singapour
0%
10%
20%
30%
40%
pénétration à fin 2010
pays matures (fin 2011)
pays émergents (fin 2011)
pays Orange (fin 2011)
15%
% de ventes de smartphones en volume dans les pays d'Afrique sub-saharienne au 1er semestre 2011 (Inde = 10%, Chine = 29%) (GfK)
50%
1 mobile sur 2 vendu au 2ème trimestre 2011 en Europe de l'Ouest et en Amérique du Nord était un smartphone (Gartner)
2
mds d'humains pourront s'offrir un smart-phone en 2015, contre 885m en 2010. 56% vivront dans les pays émergents (contre 37% en 2010) (Crédit Suisse)
Source : Informa (juillet 2011)
16
GM/MI - Conférence Badim –18/10/11
Interne France Télécom - Orange

La pénétration des Smartphones atteindre 85% en 2014

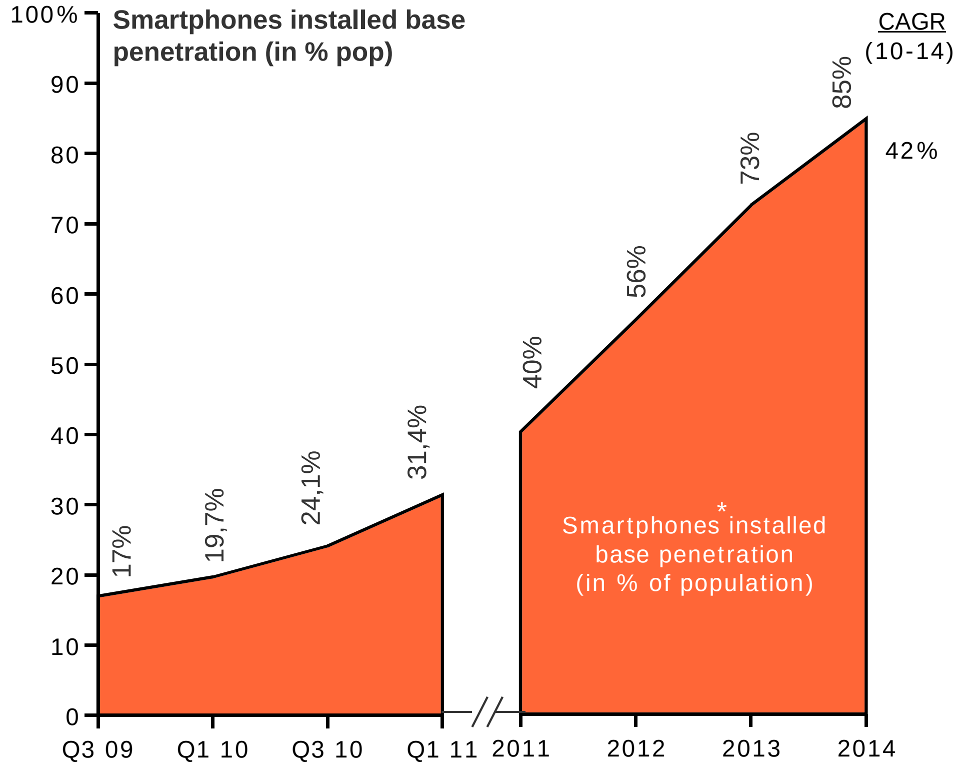
Smartphone sales to reach 12 million by 2011 in France

Sales volume (Retail + BtoB) in France
(in million units)



YoY growth (%) 2% 1% 4% 2%

Smartphone penetration to reach 85% by 2014 (31% in Q1 2011)

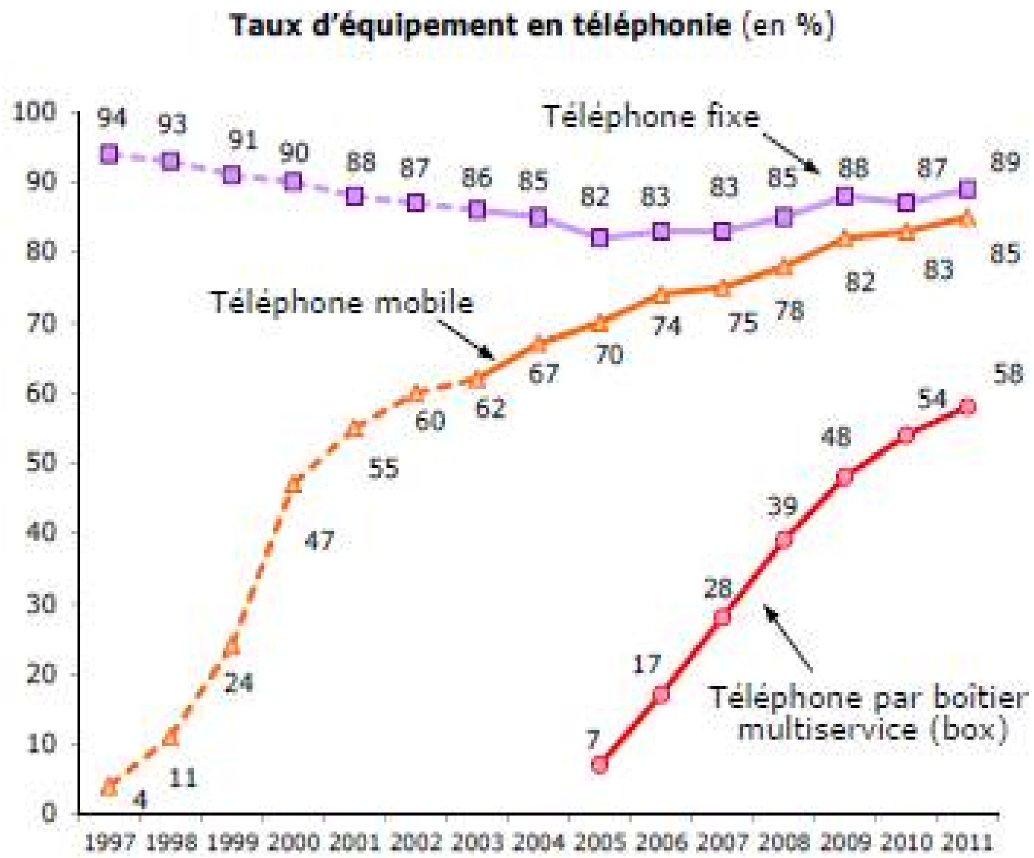


Source : AFMM, IDC

*Smarphones are converged mobile devices feature a high-level operating system that enables the device to run third-party applications in addition to voice telephony. Examples of high-level operating systems include Android, BlackBerry, Linux, Mac OS X, Palm, Symbian, and Windows Mobile.

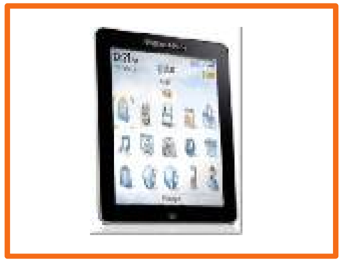
Source: GfK France, AFMM (Association Fançaise du Multimedia Mobile), IDC, M&M's Team analysis

France, taux d’équipement



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations »
Note : avant 2003 (en pointillés), les résultats portaient sur les 18 ans et plus. A partir de 2003, les résultats portent sur les 12 ans et plus

Le marché des tablettes

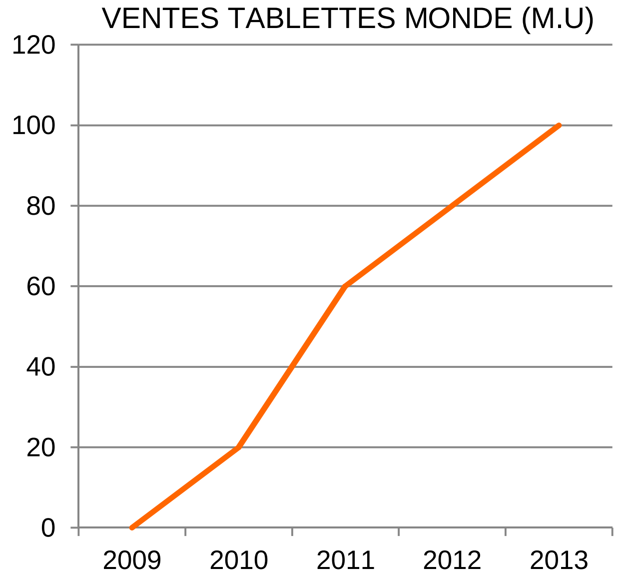


DANS LE MONDE

- 13,6M de tablettes vendues dans le monde au second semestre 2011 (vs. 6,4M au 1er semestre)

EN FRANCE

- 1,3 M d'unités en 2011 (vs. 0,4M en 2010, estimations Deloitte)



Source: The Economist

Principaux équipementiers

APPLE

- iPad & iPad 2 (68% des ventes mondiales en 2011)

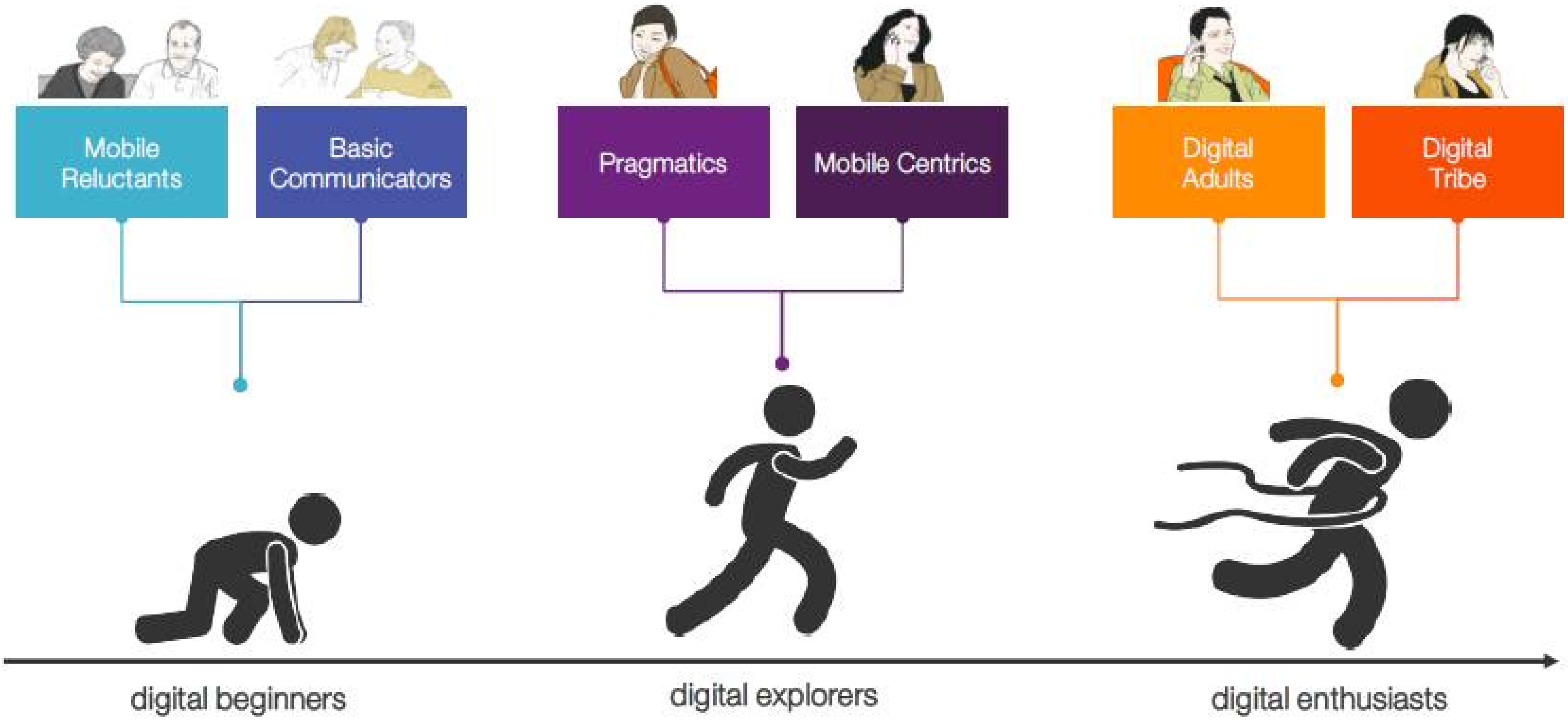
SAMSUNG

- Galaxy Tab

RIM

- Playbook

Digital levels vary by segment, whilst some have fully embraced digital, others are starting to explore

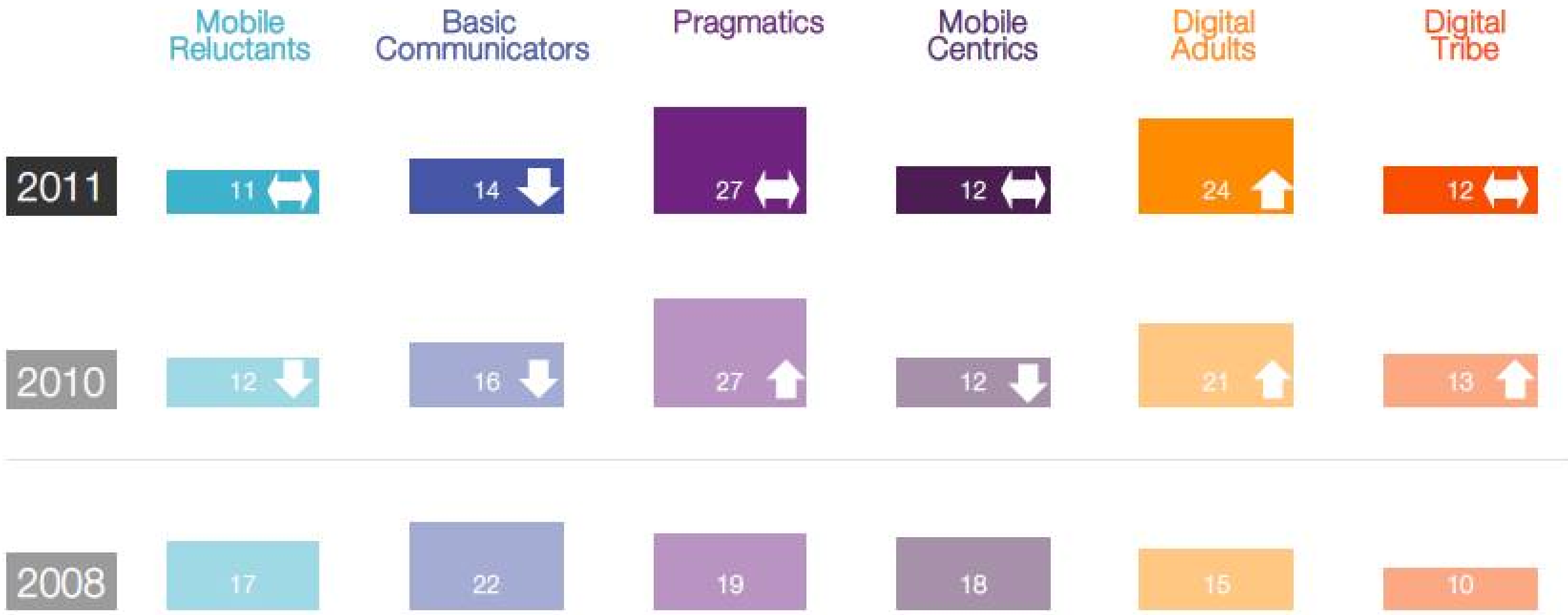


The six segments in Europe
Core profile remains the same – even with market developments

Mobile Reluctants	Basic Communicators	Pragmatics	Mobile Centrics	Digital Adults	Digital Tribe
(approx 55+)	(approx 46+)	(approx 36+)	(approx 19-45)	(approx 25-45)	(approx 15-24)
11%	14%	27%	12%	24%	12%
▪ no mobile ▪ low internet	▪ high mobile acc. ▪ mainly fixed use ▪ low internet	▪ high mobile acc. ▪ high internet acc. ▪ average usage	▪ high mobile ▪ low internet ▪ low fixed	▪ high mobile ▪ high internet ▪ fixed usage	▪ high mobile ▪ high internet
I've managed very well without a mobile	I have a mobile but where possible I use my home phone	my life is centred around my family	my mobile is vital for staying in touch	I use my mobile, internet, comms, entertainment & organising	I am young, sociable and I love new technology
'traditional' 'not ambitious' 'settled'	'traditional' 'conservative' 'comfortable'	'focused' 'organised' 'practical'	'sociable' 'settled' 'spontaneous'	'ambitious' 'driven' 'lives life to the full'	'fun seeking' 'open' 'very active'

Since 2008, Pragmatics, Digital Adults and Digital Tribe have increased
In 2011, key change is an increase in Digital Adults

Segments shifts over time:

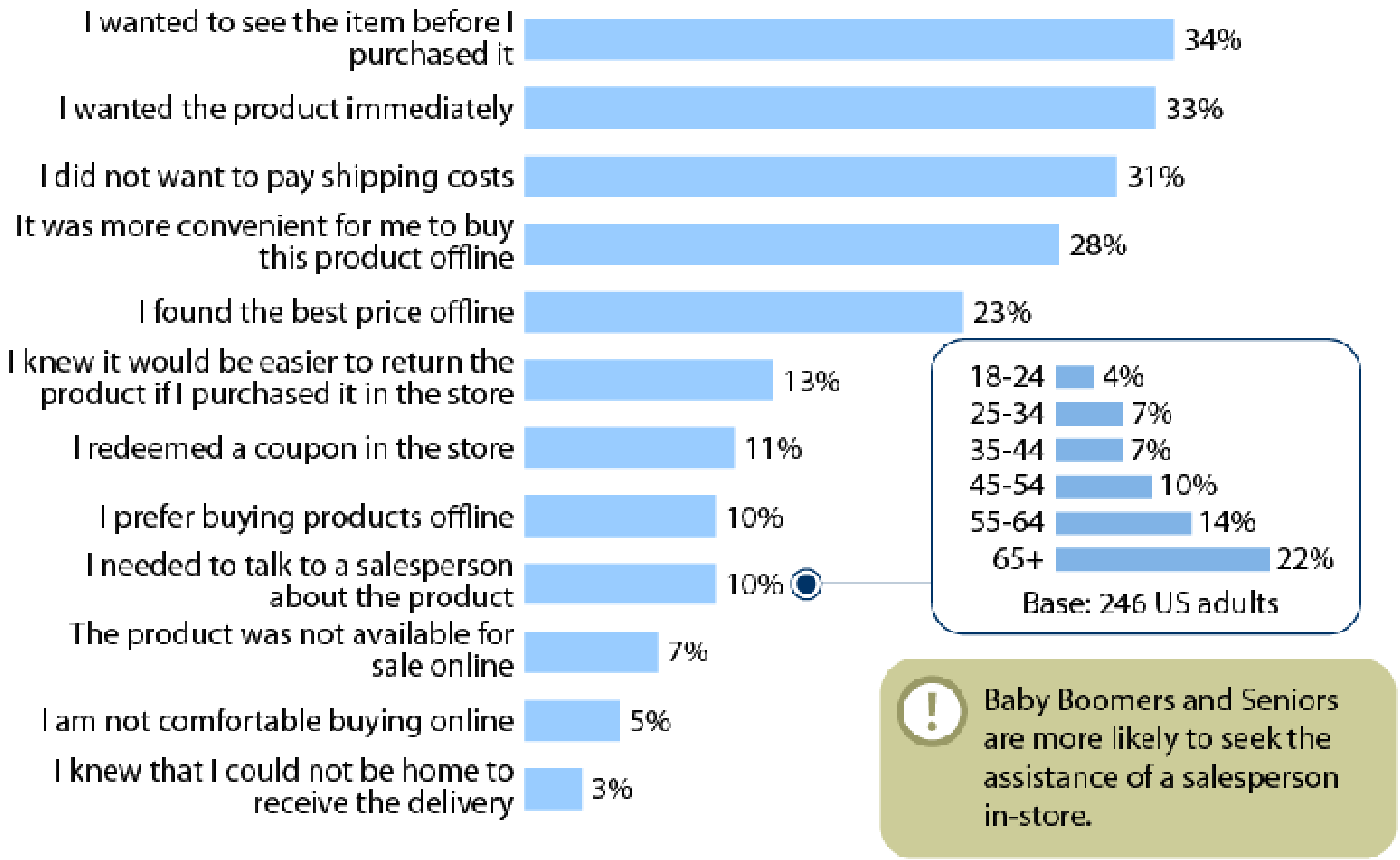


Significance shown between years

February 2012 **"The Digitization Of The In-Store Experience"**

Consumers Have Needs That Only The In-Store

"Thinking about products you researched online and purchased offline most recently, why did you purchase that product offline?"



Base: 2,545 US online adults who have researched products online and purchased offline

Source: North American Technographics® Retail Online Benchmark Recontact Survey, Q3 2011 (US)

February 2012 **“The Digitization Of The In-Store Experience”**

In-Store Experiences Require A Service-Enabled

In-store digital experiences

Common services/APIs

Enterprise platforms

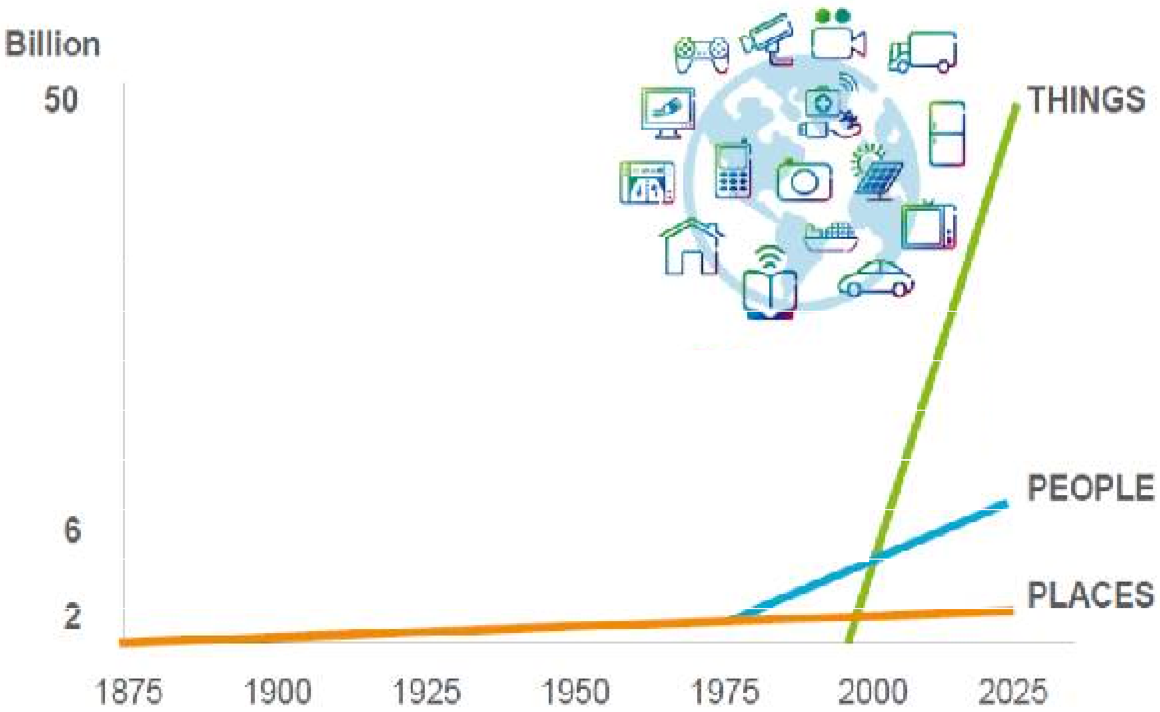
eCommerce platform		**POS platform**	
Product images	Product videos	Store pricing	Social media
Product content	Ratings & reviews	Store offers	CRM/loyalty
Web inventory	Customer profile	Store inventory	ERP/supply chain
Web pricing	Product search	Staff commissions	Business intelligence
Order history	Gift cards	Labor management	Order management
Web sales	Returns	Store transactions	
Recommendations	Product Q&A	Price overrides	

In-Store Interactive Experiences Evolve Beyond The Kiosk (Cont.)

3-2 Touchscreen displays allow jump.ca customers to learn about mobile phone specs and plans

Source: IQMetrix

Cette transformation nous fera passer de 6 milliards de personnes connectées à 50 milliards d'objets connectés…

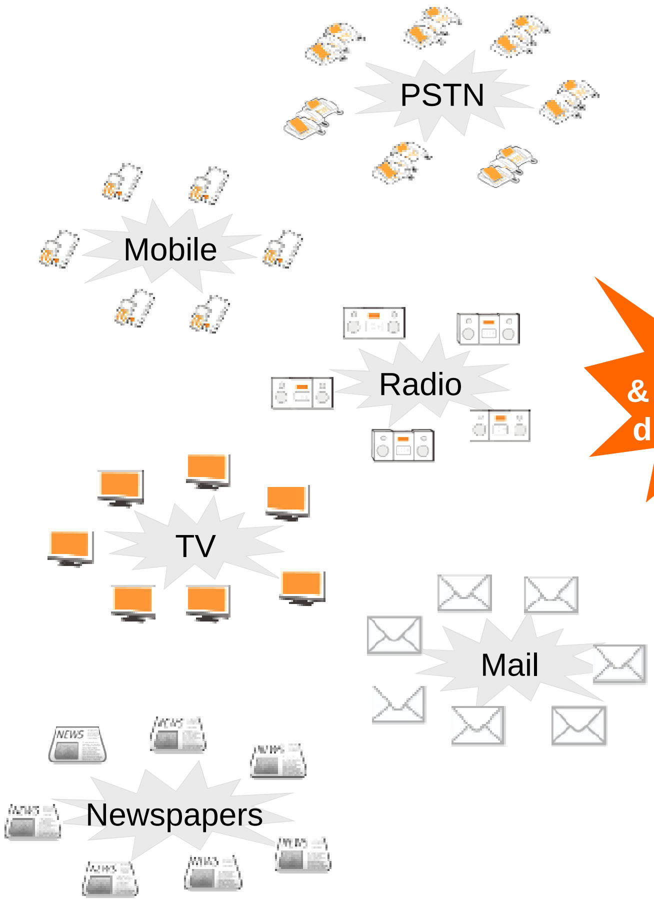


- 30 billions of connected consumer devices
- Billions of vehicles, utility meters…
- 6 billions of connectable people
- 2 billions of connectable places

le client est au coeur d'un écosystème digital en pleine mutation

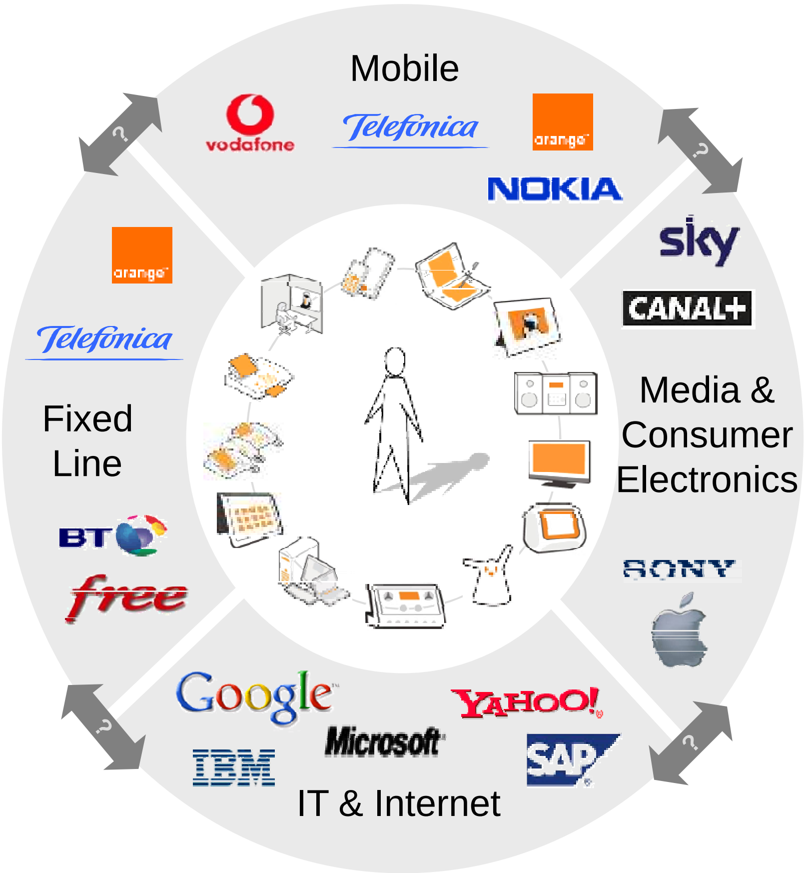
From customers at the "edge" – different "networks" and "devices"…

1990's



… to customers as "central active node" – converging ecosystem of access, services and devices with alternative business models

Today



Home digital equipment toward 2015

Marketing Guidances 2012-2015

Primary connection between STB and computer
Secondary connection
Inter connection of all connected devices

Mobile as a home device

Multiple connected device
(in and out mix)

2000 - 2005 | 2005 - 2010 | 2010 - 2015

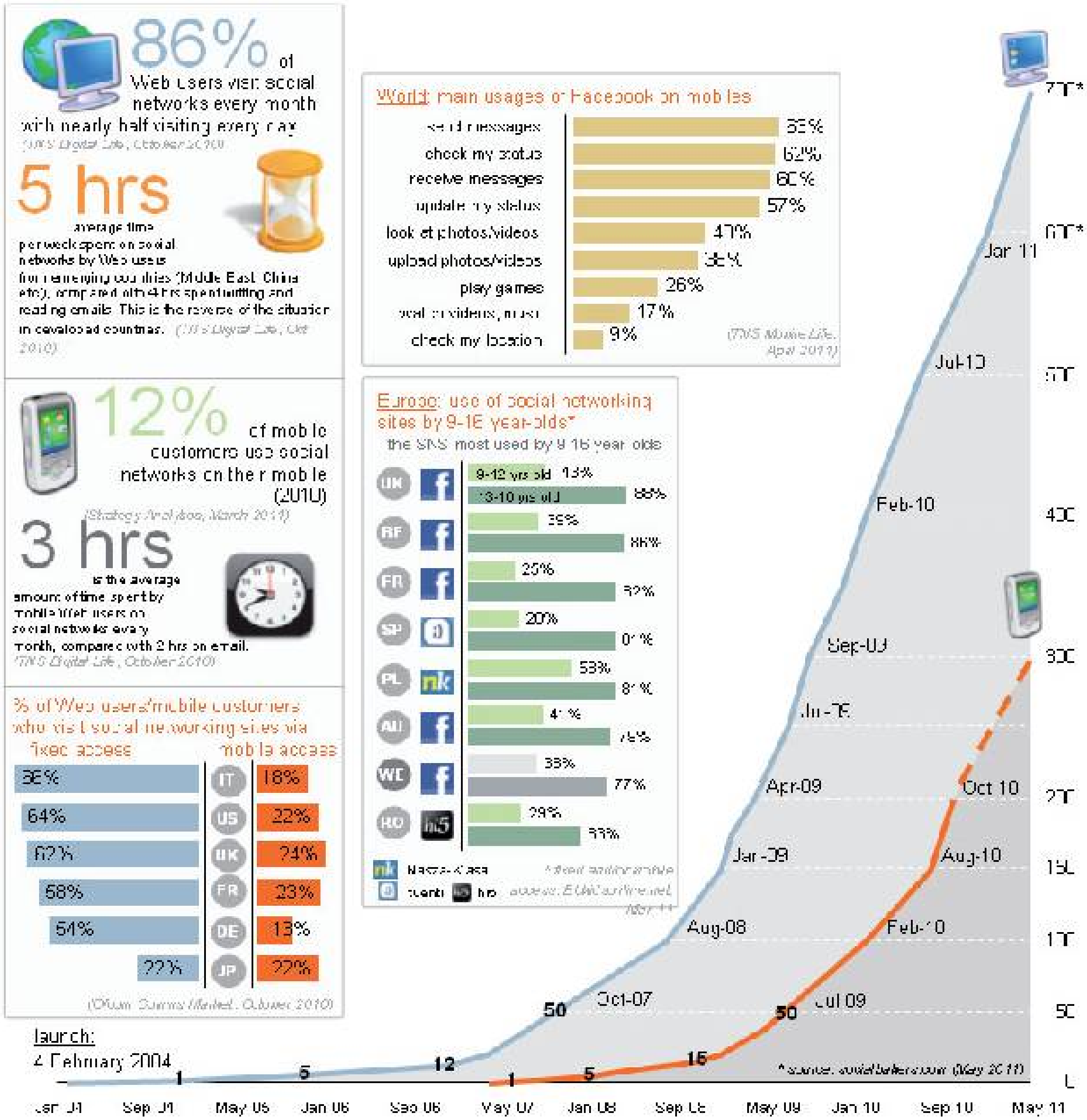
Modular and technology augmented solutions will address more individual and personal needs

Personalized wellbeing and comfort services that combine body, mind and soul will increasingly integrate hour houses

Rethinking our consumption based society is becoming a worldwide and collective necessity

All our daily surroundings, inside and outside our homes are becoming communicative and interactive device

Naissance des réseaux sociaux



un très clair appétit client pour de nouveaux usages

The rise of new digital behaviors…

always oonnected at Home

- TV usage: 13h/week; internet 12h/w.
- 76M Fixed VoIP Users in West Europe (12% of international calls are Skype)
- 10% mobiles are Wifi (23% in 2012)
- 4 connected devices/HH (~20 in 2020)

- Necessity to manage continuity (offload /QoS)
- Seamless customer experience cross devices
- Telco Tariffs becoming a key marketing tool

the world in my hand

- 20% Smartphone users (39% in 2014)
- 7% users are downloading apps (3B downloaded apps. in 18months)
- 10 MegaB/month/mobile user (Finland)
- 1 Billion SMS/month sent through Twitter
- 90 sms/month/user
- 22% of regular monthly MMS users

- Internet is migrating to mobile
- SMS has still a future in P2P and as enabler
- Social networks pushes Telco to enrich their proposition of communication services (address book, HD, visio…)
- Joint forces of Telco operators on App shops and OS

PC democratization through multiple form factors

- Netbook : 28% of 2010 PC sales
- Tablet breakthrough : 15M in 2014
- 18M of 3G dongles (70M in 2014)
- 55 % households have more than 1 PC

- Network QoS as a key differenciator
- 3G Dongles as a dedicated ARPU revenue stream
- NGN and intelligence of network capex required
- SIM card as a key operator asset in the world of connected things

TV experience empowered by the web

- 10M Catch-up TV users in France
- 43% French people have watched TV on another device than TV-sets
- 17M VoD downloaded in France in 2009
- IPTV : 31% penetration rate (France)

- Tv is migrating to multiscreen
- Connected TVs
- Bandwidth impact of video (even more important with HD & 3D democratization)
- Entertainment going in the Cloud

…breeds new usages & expectations

- a seamless experience, at home and away (same QoS, HD, multidevice, no latency…)
- consistent billing & tariff plans
- personalization, interactivity & contextualization of services
- overall security of access
- smart design

… toward a

“Digital Cloud Life Styl

Les clients et une demande à satisfaire

+ d'assistance

www.onetoone.apple.com

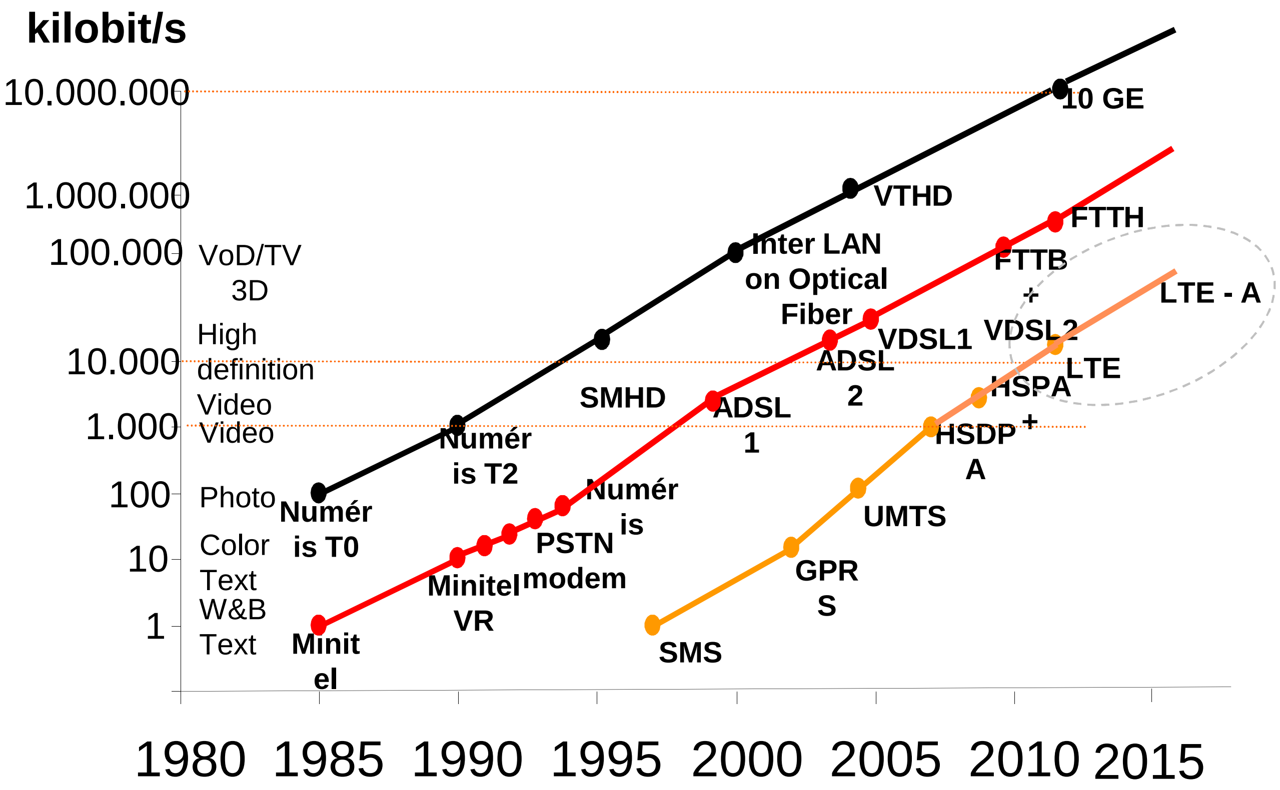
+ de Mobile VoIP

+ de Roaming data

+ de nouveaux Usages

Speak your text messages

… + de capacité Réseau



Nota: Global broadband trend : techno dates and rates may differ per country

- LTE : 7 à 10 fois plus rapide que le HSPA+
- et le LTE-Advanced :

  …entre 150 et 200 Mbps

  …20 fois plus rapide que 3G

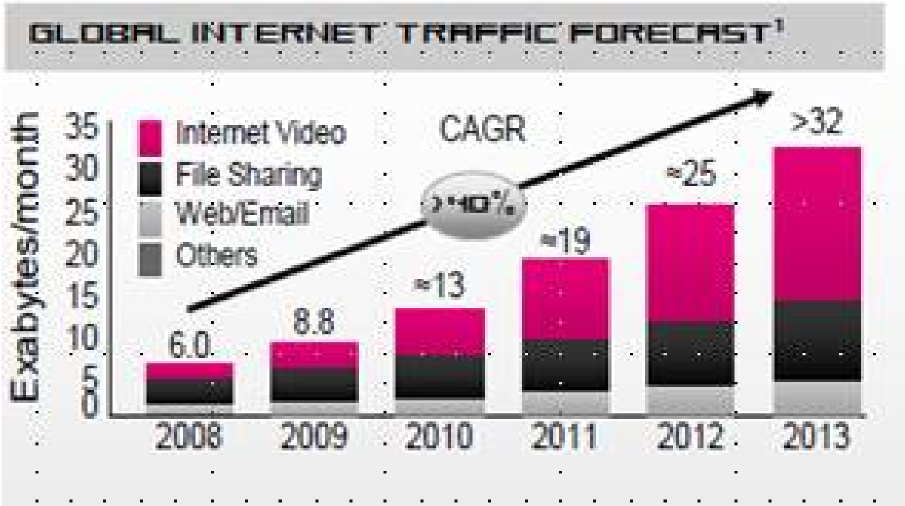
  …10 fois plus rapide que H+

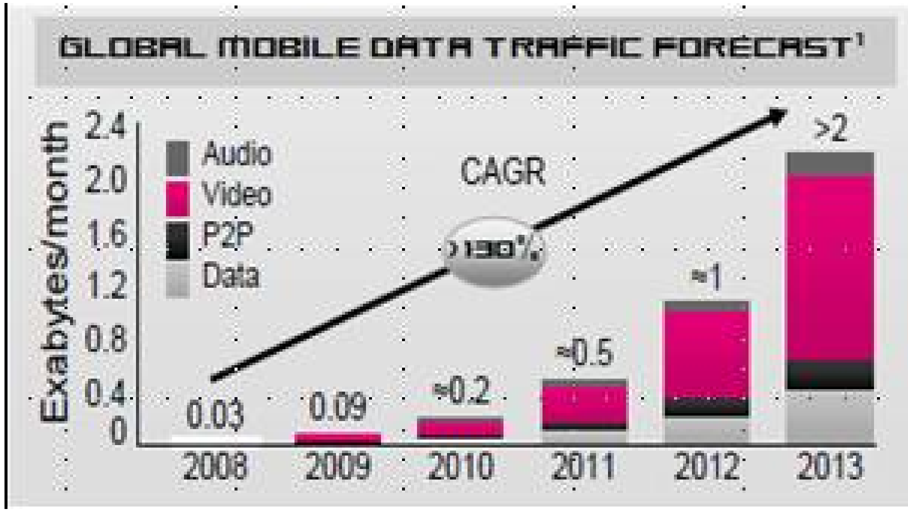
avec, en concommitence :

- une efficacité accrue grâce aux antennes Mimo, aux CDN et au Cloud Computing
- des coûts d'installation et de transport du kilo-octet en baisse

--->Le Mobile supplantera le Fixe dans les zones rurales et dans les marchés émergents

Surfing the Data wave





Bcp plus forte croissance du Trafic Data mobile que du trafic fixe (+130% vs + 10%)

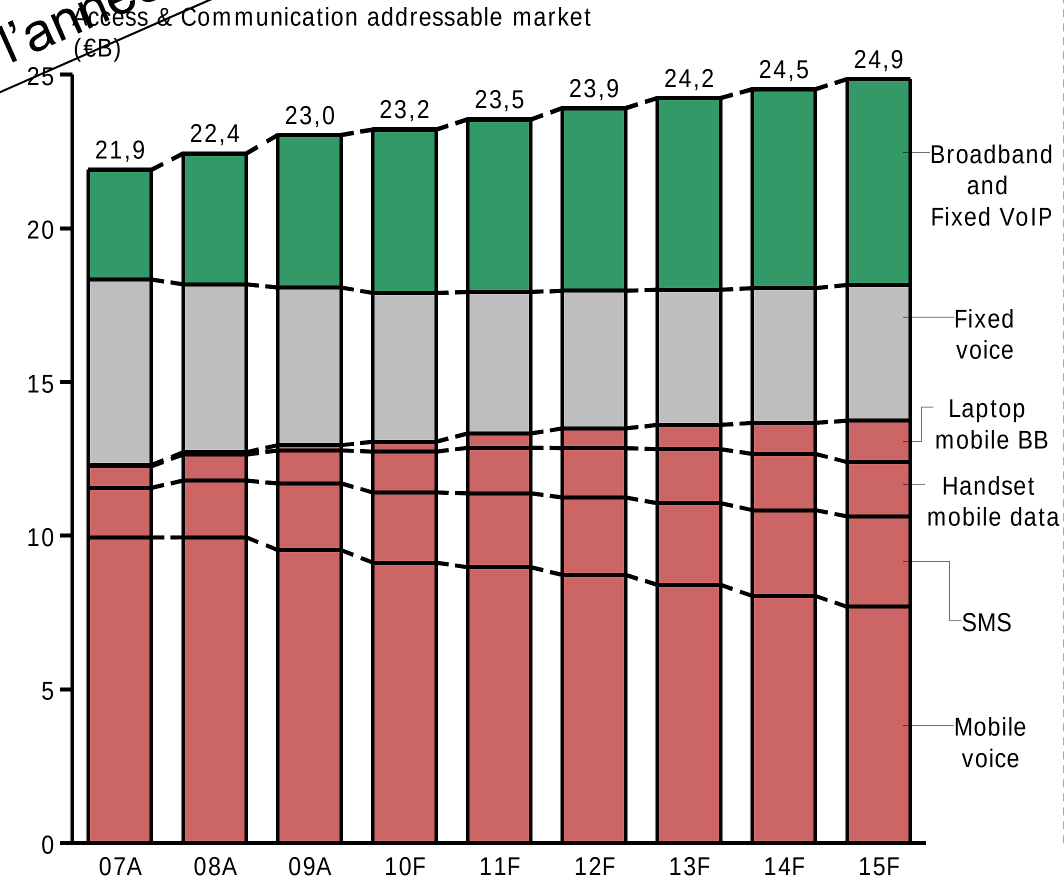
Fort accroissement des parcs smartphones

Développement du nomadisme sur PC-Tablets (dongles et embedded)

Forte demande en Video et Websurfing

France : Access & communication market evolution 2010-15 from 23 to 25 B€

A actualiser en gardant l'année de départ



Yoy growth (%)	07A	08A	09A	10F	11F	12F	13F	14F	15F
		2%	3%	1%	1%	2%	1%	1%	1%

	CAGR (10-15)	(M&M's 2010) CAGR (09-13)
Total	1,4 %	0,7%
Broadband and Fixed VoIP	5%	5%
Fixed voice	-2%	-7%
Laptop mobile BB	33%	46%
Handset mobile data	6%	15%
SMS	5%	3%
Mobile voice	-3%	-1%

All analysts have changed their forecasts upwards

Fixed Voice declining less than previously

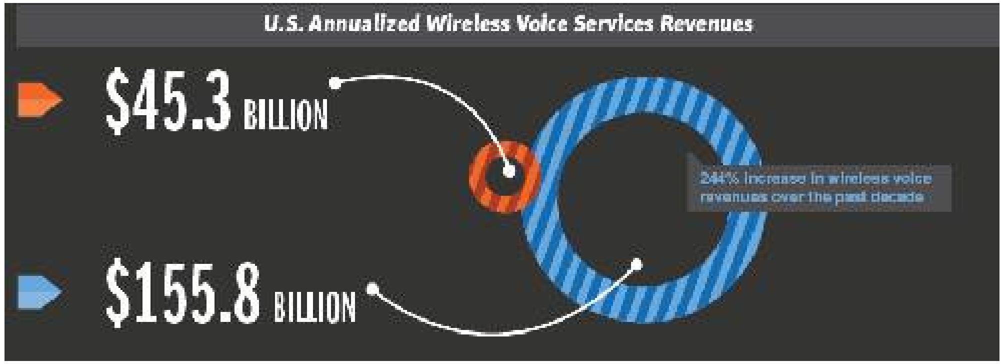
Stronger SMS growth potential

Stronger Mobile Voice decrease

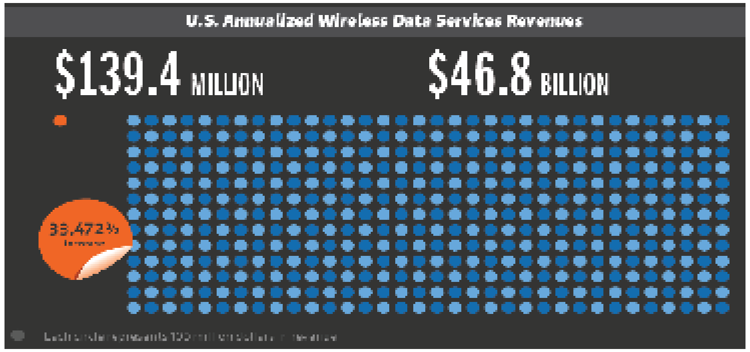
Source: Idate, Ovum, ARCEP, Yankee, M&M's Team analysis

Voice /data in ten years 2000-2010 aux USA

Les revenus voix multipliés par 244%



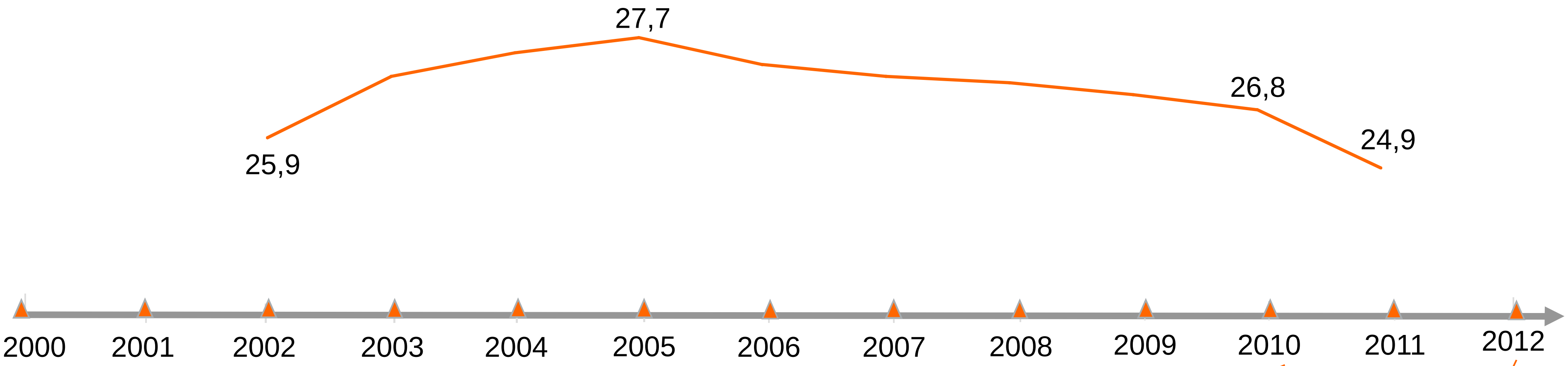
Les revenus data multipliés par 33 472 %



France Telecom Group restricted

facture mobile: moins chère avec plus de services

évolution de la facture mobile mensuelle moyenne en France



source: Arcep

Forfait ajustable
avec optima

- forfait voix 2h
- mobile subventionné

29,5€/mois (24 mois)

Origami Style

- forfait voix 1h et illimité partagé
- SMS/MMS illimité
- 500 Mo/mois (rechargeable)
- mobile subventionné

29€/mois (24 mois)

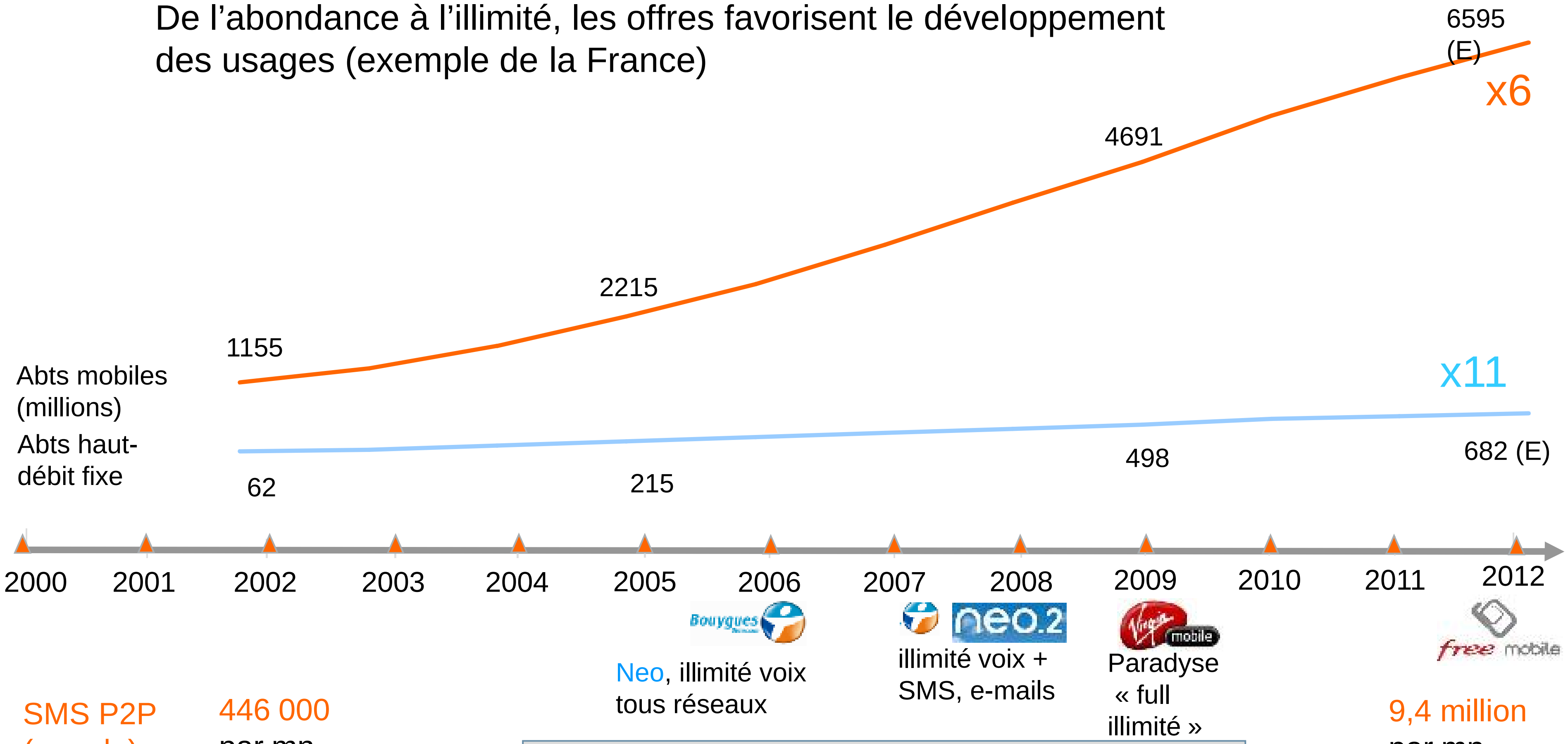
forfait voix 2h
- SMS/MMS illimité
- 1Go/mois 3G+
- WiFi Orange illimité

14,9€/mois
(sans engagement)

France Telecom Group restricted

2002-2012, un monde désormais connecté sans fil

De l'abondance à l'illimité, les offres favorisent le développement des usages (exemple de la France)



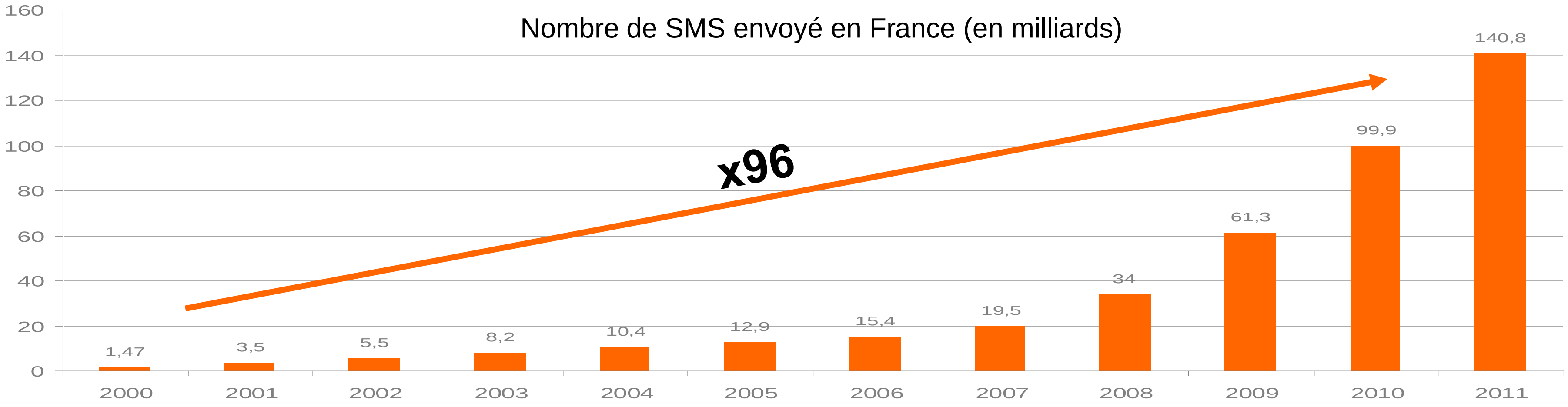
	2002	2012
SMS P2P (monde)	446 000 par mn	9,4 million par mn
Voix mobile (milliards mn)	6,7 par jour	60,7 par jour
usage moyen par SIM	194 mn/mois	293 mn/mois

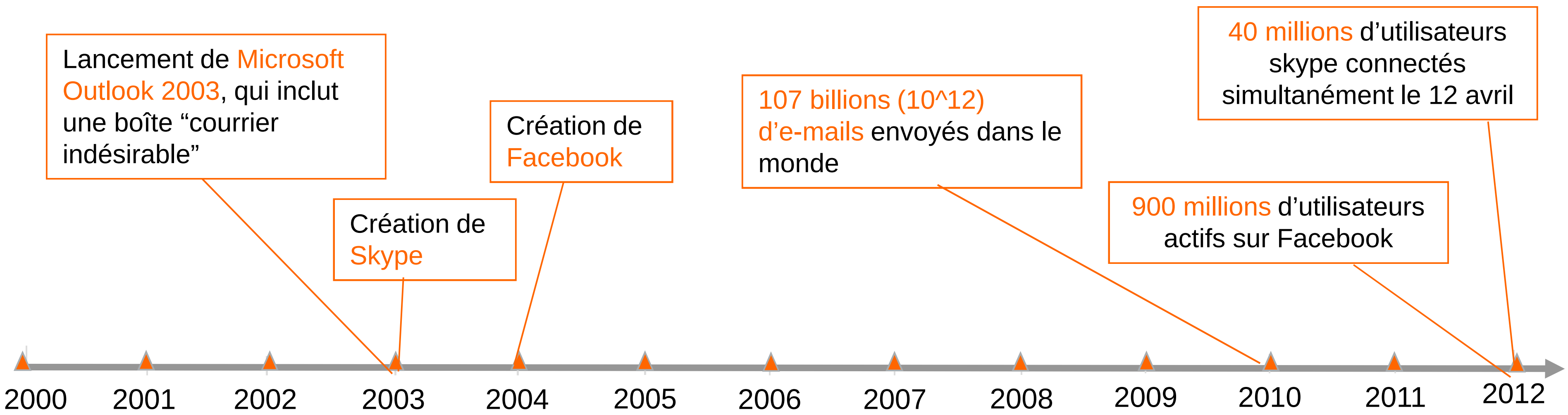
Volume SMS x21 ;
Volume voix mobile x29

source: Strategy Analytics

France Telecom Group restricted

Evolution des usages multimédia



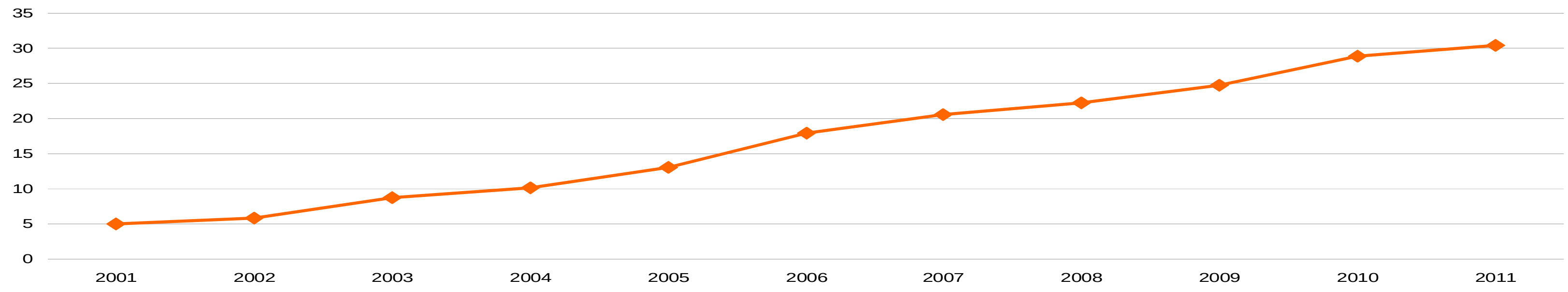


source : CCM Benchmark / Idate

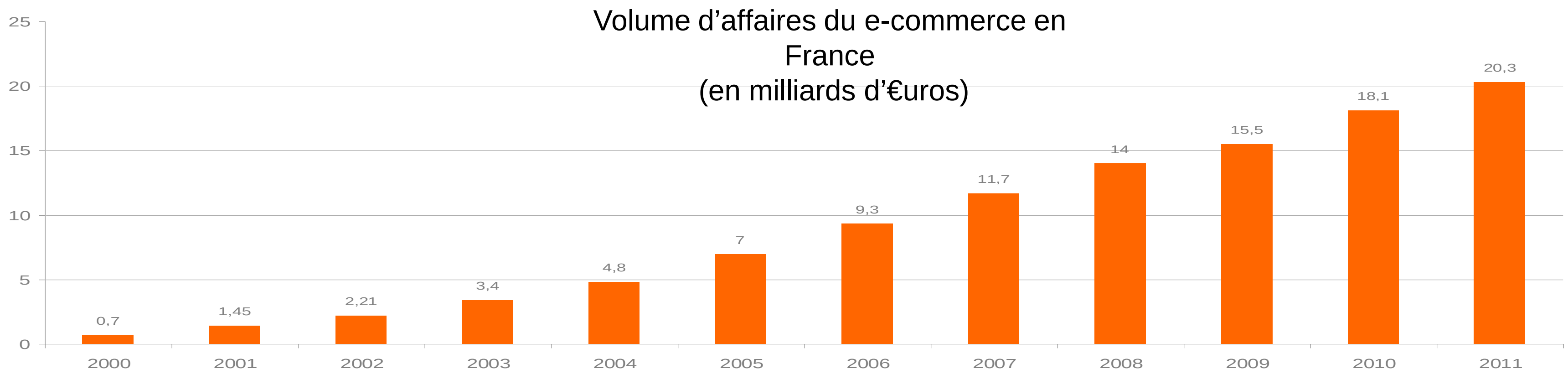
France Telecom Group restricted

Evolution du e-commerce

Nombre d'acheteurs en ligne en France (en millions)

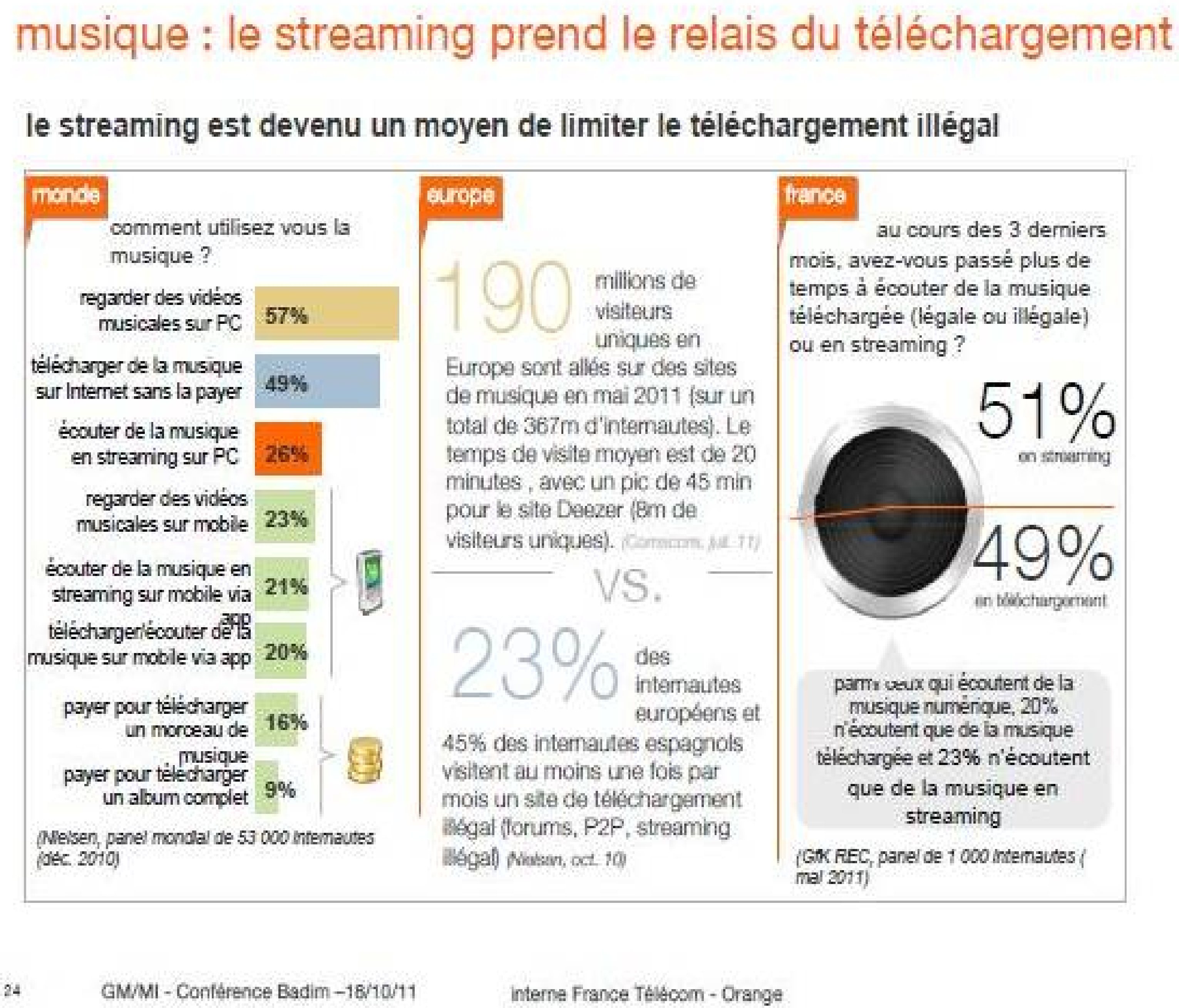


x68 : Le chiffre d'affaires d'Amazon entre 2005 et 2010 passant de 0.5 milliard d'€uros à 34 milliards



source : ARCEP / Skype / Royal Pingdom

France Telecom Group restricted


musique : le streaming prend le relais du téléchargement
le streaming est devenu un moyen de limiter le téléchargement illégal
monde
comment utilisez vous la musique ?
regarder des vidéos musicales sur PC
57%
télécharger de la musique sur Internet sans la payer
49%
écouter de la musique en streaming sur PC
26%
regarder des vidéos musicales sur mobile
23%
écouter de la musique en streaming sur mobile via app
21%
télécharger/écouter de la musique sur mobile via app
20%
payer pour télécharger un morceau de musique
16%
payer pour télécharger un album complet
9%
(Nielsen, panel mondial de 53 000 internautes (déc. 2010)
europe
190
millions de visiteurs uniques en Europe sont allés sur des sites de musique en mai 2011 (sur un total de 367m d'internautes). Le temps de visite moyen est de 20 minutes , avec un pic de 45 min pour le site Deezer (8m de visiteurs uniques).
VS.
23%
des internautes européens et 45% des internautes espagnols visitent au moins une fois par mois un site de téléchargement illégal (forums, P2P, streaming illégal) (Nielsen, oct. 10)
france
au cours des 3 derniers mois, avez-vous passé plus de temps à écouter de la musique téléchargée (légale ou illégale) ou en streaming ?
51%
en streaming
49%
en téléchargement
parmi ceux qui écoutent de la musique numérique, 20% n'écoutent que de la musique téléchargée et 23% n'écoutent que de la musique en streaming
(GfK REC, panel de 1 000 internautes (mai 2011)
24
GM/MI - Conférence Badim –18/10/11
Interne France Télécom - Orange

En 10 ans, ils bousculent le monde télécom

Mark Zuckerberg

Fondateur de Facebook

Réseauter le monde

600 Millions
9% de la pop
Top 3:
Djarkata,
Istanbul,
Mexico

Julian Assange

Fondateur de Wikileaks

Tout diffuser

Protection et Sécurité données perso et entreprises

Reed Hastings

Fondateur de Netflix

Bousculer la distribution

25 M de users
62% en streaming
Expansion international

Steve Jobs

Fondateur d'Apple

Rendre la technologie accessible

Q2 2011
iPhone 13Mds
iPad : 6 Mds
Mac : 5 Mds

Marc Pincus

Fondateur de Zynga

Connecter le monde par le Jeu

225 M de users
FrontierVille 28M
+ FarmVille, MafiaWars…

Jeff Bezos

Fondateur d'Amazon

Etre le marchand mondial

Le Kindle au service de l'e-commerce

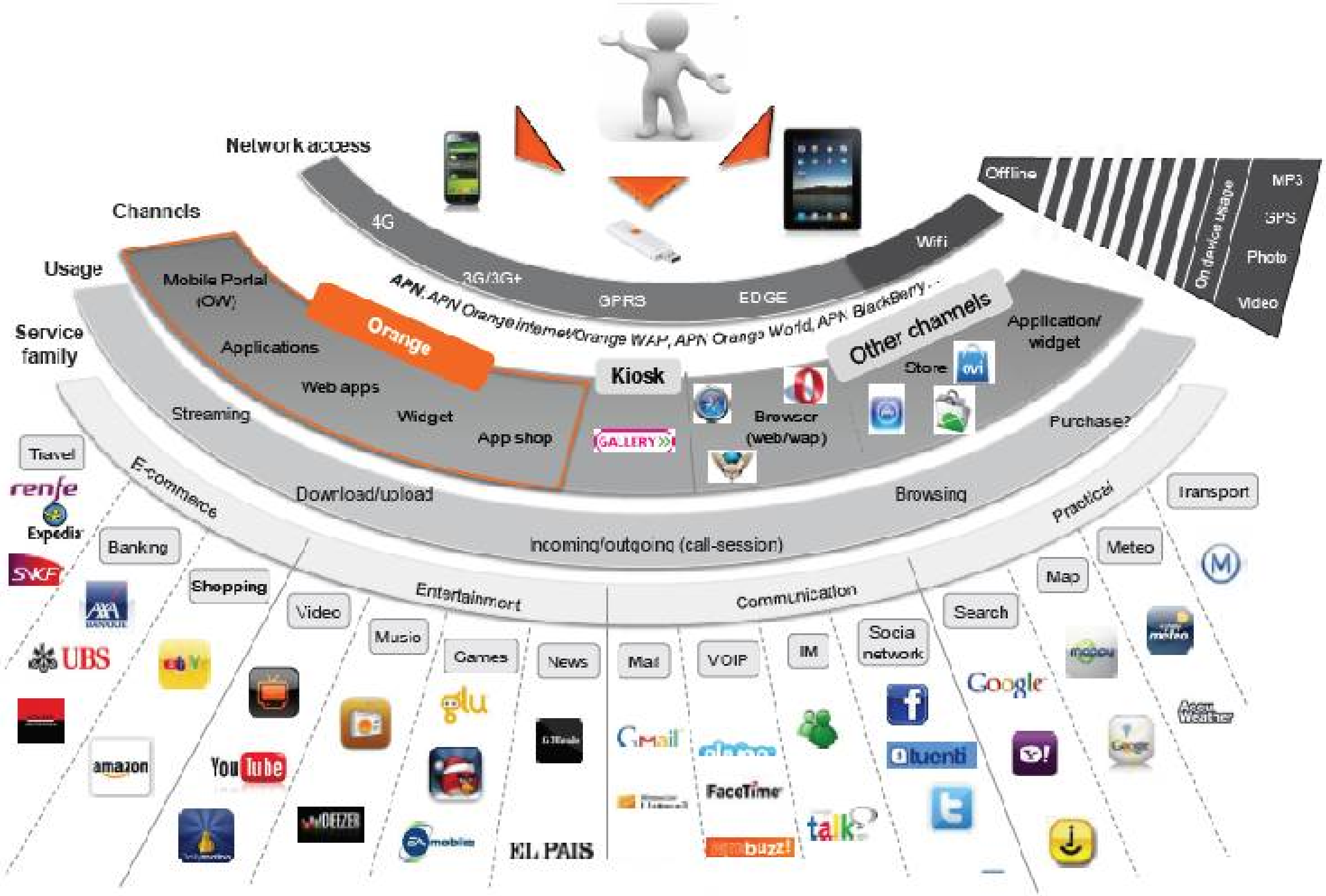
Larry Page

Fondateur de Google

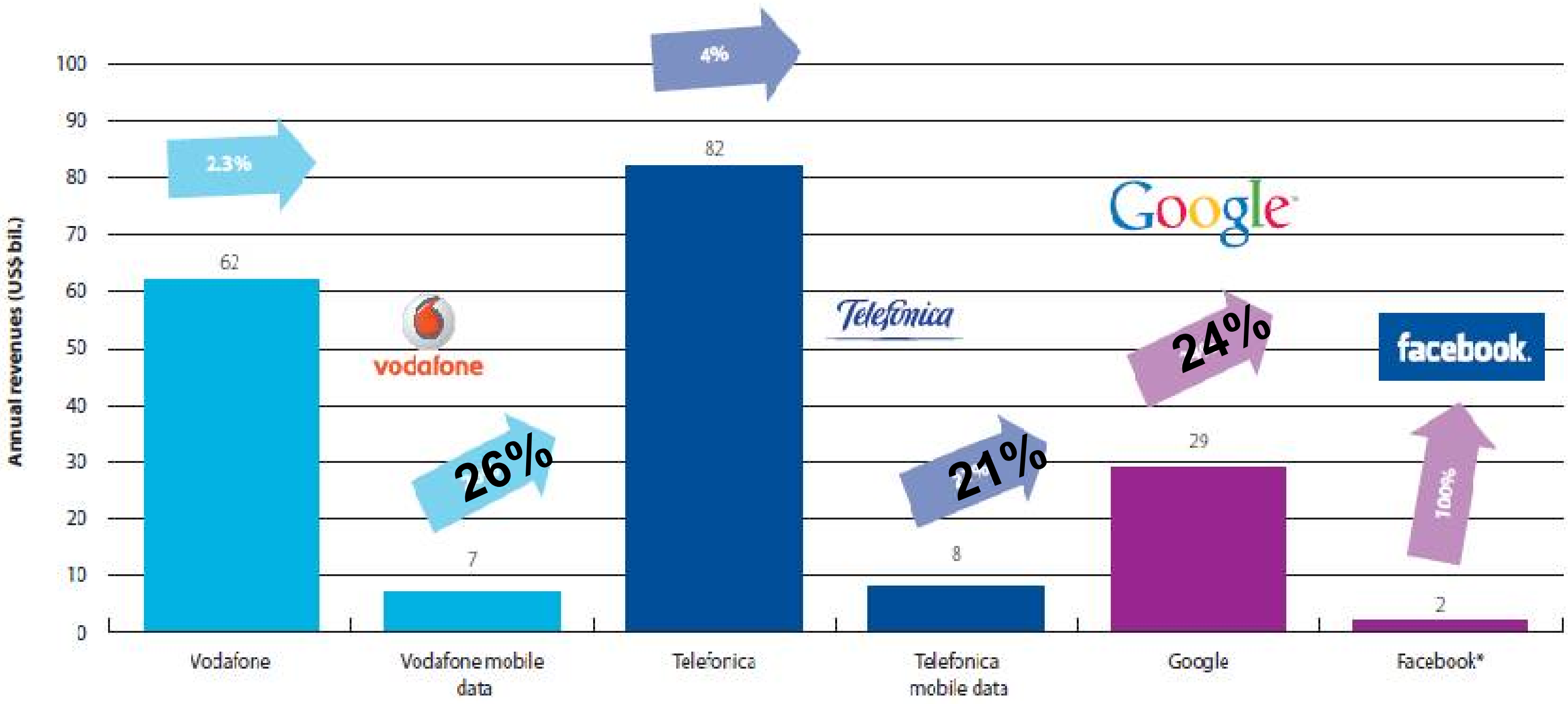
Dominer par la vitesse et l'intelligenc

50 rachats en 4 ans
- Google +
- Android Ice Cream

la proposition client doit désormais tenir compte des OTT



Operators' mobile broadband businesses are growing as fast as Google

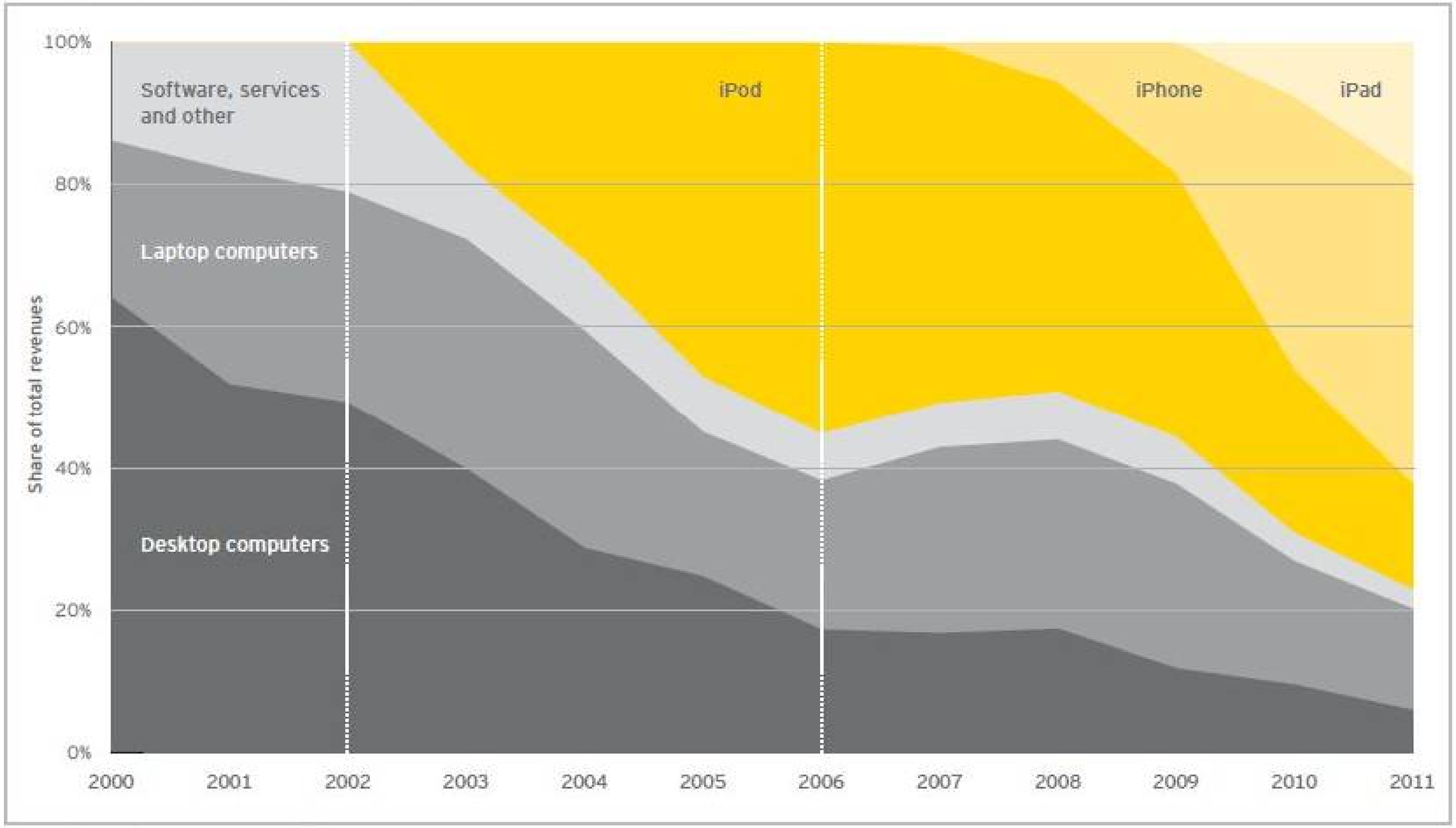


*ITM estimate

Source: Informa Telecoms & Media

Ex Apple business model

Creative disruption: Apple's business model has expanded over time



Source: *Financial statements, Ernst & Young.*
Note: data for iPod, iPhone and iPad include related products and services.