



Communiqué de presse

Orange Luxembourg confirme sa croissance et sa présence au Luxembourg.

Bertrange, le 10 février 2012 – Orange Luxembourg commente ce jour les chiffres clés communiqués par la maison mère Mobistar et partage ses orientations stratégiques pour 2012. Dans un contexte de marché particulièrement compétitif et malgré l'impact réglementaire, Orange Luxembourg poursuit sa croissance sur le marché résidentiel et professionnel.

1. Faits marquants:

- Fin décembre 2011, Orange Luxembourg totalise 99.233 clients actifs en téléphonie mobile, ce qui représente une progression de 11,7 % par rapport aux 88.851 clients actifs enregistrés un an auparavant. La part des clients « postpaid » dans la base clients totale poursuit sa progression, passant de 78,9 % fin décembre 2010 à 79,8 % un an plus tard.

- La progression de la part des clients résidentiels mobile en fin d'année 2011 est de 11,4 %. A la fin de l'exercice 2011, Orange Luxembourg affiche une progression de ses activités mobiles de 23 % sur le marché professionnel et compte parmi ses clients de grands noms dans les domaines bancaires et industriels.
- Présentes dans les domaines de la télémétrie, de la géolocalisation et de la santé, les cartes actives 'machine-to-machine' de Orange Luxembourg ont pratiquement doublé sur l'exercice 2011.
- Orange Luxembourg réalise fin 2011 un chiffre d'affaires total de 65,7 millions d'euros, soit une hausse de 19% par rapport au 55,4 millions d'euros enregistrés fin décembre 2010. Il confirme la position de Orange Luxembourg tant sur le marché résidentiel que sur le marché professionnel. Orange Luxembourg maintient le cap malgré la crise.
- Orange poursuit ses investissements au Luxembourg avec une croissance de 23 % entre 2010 et 2011. Une partie des investissements de Orange Luxembourg a été consacrée à la modernisation du système de facturation pour mieux servir les clients. Les problèmes inhérents à ce type de migration ont été en majorité résolus et le premier trimestre 2012 affiche un retour à la normale.
- Pour se rapprocher de ses clients et leur apporter un service de proximité, Orange Luxembourg a ouvert 2 nouvelles surfaces de vente en 2011 et compte aujourd'hui 6 « Espace Services » sur le territoire. C'est avec les mêmes objectifs que Orange Luxembourg a renforcé les équipes de son service client. Orange Luxembourg compte 150 employés à la fin de l'année 2011.

2. Chiffres et Activités de Orange Luxembourg

Chiffres-clés Orange Communications Luxembourg S.A.	31.12.11	31.12.10	Variation
Total clients actifs (téléphonie mobile)	99.233	88.851	+11,7 %
ARPU ⁽¹⁾ (€/mois/client actif)	49,8	47,7	+4,0 %
Chiffre d'affaires total (mio €)	65,7	55,4	+19,0 %
Chiffre d'affaires de la téléphonie (mio €)	60,6	50,6	+20,0 %

Résultats

Dans un marché des télécoms en pleine mutation et une année forte en transformation, Orange Luxembourg poursuit sa croissance.

A la fin de l'exercice 2011, Orange Luxembourg totalise 99 233 clients actifs en téléphonie mobile, ce qui représente une progression de 11,7% par rapport aux 88 851 clients actifs enregistrés fin décembre 2010. Cette hausse est principalement due à la signature d'importants nouveaux contrats dans le segment professionnel et au succès grandissant des plans tarifaires résidentiels.

¹ Average Revenue per User, revenu mensuel moyen par client (moyenne lissée des 12 mois précédents), hors MVNO et cartes M2M.

En 2011, Orange Luxembourg double son activité sur le segment 'machine-to-machine' grâce à l'exécution de plusieurs grands contrats nationaux et internationaux dans diverses industries. Orange Luxembourg s'appuie également sur la maison-mère Mobistar reconnue centre de compétences 'machine-to-machine' pour le groupe Orange.

La société Orange Luxembourg clôture l'exercice 2011 sur un chiffre d'affaires de la téléphonie s'élevant à 60,6 millions d'euros soit une augmentation de 20 % par rapport aux 50,6 millions d'euros enregistrés un an auparavant . Orange Luxembourg enregistre fin 2011 un chiffre d'affaires total s'élevant à 65,7 millions d'euros, soit une hausse de 19 % par rapport aux 55,4 millions d'euros enregistrés fin décembre 2011. Le succès des 'smartphones', particulièrement au quatrième trimestre, le lancement de nouveau service comme Orange Assurances, les offres Data ont eu un effet positif sur le chiffre d'affaires total de Orange Luxembourg.

Les principaux investissements de l'exercice 2011 ont porté sur :

- la transformation globale du réseau avec du matériel de dernière génération plus performant et moins consommateur en terme d'énergie ainsi que la migration du réseau 2G historique.
- l'activation supplémentaire de plus de 50 sites 3G sur le territoire.
- la modernisation de son système d'information.

Le modèle de consommation des clients a changé. La tendance à la baisse du trafic voix se confirme, les SMS, toujours populaires, continuent à augmenter et l'utilisation

des données mobiles est en forte progression. L'ARPU a augmenté de 4%, passant de 47,7 euros à la fin de l'exercice 2010 à 49,8 euros fin 2011.

Activités mobiles

Au 31 décembre 2011, Orange Luxembourg compte 99 233 clients actifs en téléphonie mobile, contre 88 851 clients actifs un an auparavant, ce qui représente une hausse de 11,7%. Orange Luxembourg continue d'enregistrer de bons résultats dans le segment « postpaid » grâce à des offres attractives qui répondent à l'évolution des besoins des clients. Entre 2010 et 2011, la part des clients résidentiels détenteurs d'un abonnement a progressé de 11,4 %.

Le marché prépayé restant extrêmement compétitif, Orange Luxembourg se différencie en offrant un programme de fidélité et des avantages exclusifs à chaque rechargement.

Dans le segment de l'internet mobile, Orange Luxembourg enregistre également d'excellents résultats grâce au nombre croissant de clients « postpaid » détenteurs d'un forfait data mobile et à l'utilisation accrue de l'Internet mobile sur « smartphones » et sur « PC ». Cette activité est également soutenue par les ventes de tablettes en forte croissance sur le marché.

Afin d'améliorer encore l'utilisation de l'internet mobile, Orange Luxembourg a lancé les offres « Orange Travel » ainsi que de nouveaux produits tels que l'iPad 2. En effet, en automne 2011, Orange Luxembourg a été le premier opérateur à offrir

l'iPad 2 sur le marché Luxembourgeois.

Activités fixes

Malgré la position dominante de l'opérateur télécom historique dans le segment des lignes fixes, Orange Luxembourg enregistre en 2011 des résultats en hausse avec une progression de 23,4 %. La fin d'année 2011 a été marquée par le lancement de l'offre très haut débit « VDSL 30 Classic » et l'arrivée de la « Livebox 2 », modem plus simple d'utilisation et mieux adapté aux nouveaux usages.

Activités corporate

Orange Luxembourg poursuit son élan dans les activités mobiles sur le marché professionnel avec une croissance de 23 %. Cette augmentation s'explique par la qualité de service offerte aux clients (prise en compte des besoins, mise en place de plan tarifaire spécifiques et service dédié). Du fait de l'appartenance au groupe international Orange et de la mise en œuvre de certaines synergies, Orange Luxembourg propose des offres globales aux multinationales présentes sur le territoire luxembourgeois.

Responsabilité sociétale

La responsabilité sociétale d'entreprise est au cœur des actions de Orange Luxembourg. En 2011, la société a été certifiée pour l'engagement dont elle fait preuve en termes de protection concrète de l'environnement avec le label «SuperDrecksKëscht® fir Betriber». Orange Luxembourg implique ses clients dans sa démarche RSE avec la mise en place d'une vaste opération de recyclage d'anciens téléphones mobiles. Soucieuse des aspects environnementaux, Orange choisit des équipements réseaux moins consommateur d'énergie. Durant l'année 2011, l'empreinte écologique a été réduite de 20 %.

3. Tendances et évolutions

Orange Luxembourg réaffirme ses priorités d'investissements stratégiques pour 2012 :

- (1) Renforcer ses réseaux pour augmenter le débit, la couverture et la qualité de ses services voix et données

Dans un marché Luxembourgeois très compétitif, Orange Luxembourg poursuivra ses investissements dans un réseau mobile performant, des produits innovants pour le marché résidentiel et professionnel.

- (2) Développer la convergence entre le fixe et le mobile

Orange Luxembourg étoffera ses offres convergentes entre le mobile et le fixe, notamment au sein du foyer et développera « la maison digitale ». Simplifier la connectivité entre les divers équipements fixes ou mobiles et rendre les accès aux réseaux le plus facilement possible font partie intégrante des offres qui seront proposées en 2012 pour les nouveaux clients. Nos clients fidèles bénéficieront des mêmes avantages.

Orange Luxembourg compte ainsi mettre ses technologies au profit des clients pour leurs nouveaux usages.

(3) Mettre la satisfaction des clients au cœur de ses actions pour devenir une entreprise de référence au Luxembourg.

Orange souhaite se rapprocher encore plus de ses clients et fournir des offres adaptées avec une qualité de service optimale. Nos offres les plus importantes sont testées auprès d'un panel de clients en situations réelles afin de valider leur acceptabilité et leur simplicité d'usage. Les enquêtes clients, fréquentes nous permettent de recueillir les attentes de nos clients.

Orange Luxembourg renforce ainsi ses valeurs, optimiste et humaine, elle agit pour améliorer le quotidien et concentre son attention sur les bénéfices et usages du public plutôt que sur la technologie elle-même.

Malgré un contexte économique qui s'annonce difficile en 2012, Orange Luxembourg confirme donc son intention de continuer à investir afin de renforcer sa position sur le marché des télécoms au Luxembourg.

Plus d'informations sur les shops et l'offre d'Orange sur www.orange.lu

A propos d'Orange au Luxembourg

Orange Communications Luxembourg S.A. est un opérateur de télécommunication offrant des services de téléphonie mobile, fixe et ADSL et est opérationnel sur le marché du Luxembourg depuis mai 2004. Orange Communications Luxembourg S.A. offre des services aux clients résidentiels et aux clients professionnels. Orange Luxembourg est une filiale à 100% de Mobistar.

Contact : thierry.iafrate@orangeluxembourg.lu