





"Jamais sans les autres". Le nouveau slogan de Mobistar reflète parfaitement le nouveau positionnement de la marque : le téléphone mobile fait partie intégrante de la vie de plus de 7,8 millions de Belges. Il leur permet d'appeler, d'être appelés, de communiquer au sein de leurs cercles. En famille, entre amis, entre collègues, le GSM permet de rester en permanence en contact avec ses proches, de partager les moments les plus forts de la vie, les émotions...

> jamais sans les autres

La communication de Mobistar reflète cet esprit : des instantanés de vie, des moments privilégiés que l'on partage, à deux ou plus. Les campagnes de communication se sont poursuivies toute l'année durant, avec une grande cohérence: les gens se retrouvent autour d'un moment important ou d'un petit événement de la vie qui marque. Ils bondissent dans les airs pour exprimer leur optimisme et leur dynamisme.

Les clients de Mobistar, au nombre de 2.615.368 au 31 décembre 2003, ont toutes les raisons d'exprimer leur enthousiasme: des offres innovantes, des tarifs attrayants, des services toujours plus performants, une couverture sur l'ensemble de la Belgique avec une qualité de son accrue, un réseau supervisé 24 heures sur 24 et un service clientèle toujours à l'écoute.

Quant aux actionnaires, ils peuvent également se réjouir. Mobistar a confirmé en 2003 son aptitude à la rentabilité et sa capacité à générer du cash. Le bénéfice net consolidé s'élevait au 31 décembre 2003 à 227,4 millions d'euros, soit une hausse de plus de 122%. De plus, Mobistar a pu dégager en 2003 un free operating cash flow consolidé de 307,8 millions d'euros, ce qui lui a permis de réduire encore sensiblement son endettement. Finalement, le cours de bourse a connu une évolution particulièrement positive, faisant de Mobistar une des valeurs vedettes de la Bourse de Bruxelles.





> table des matières

Les clefs de 2003	page 7
Lettre aux actionnaires	page 9
Management et Contrôle	page 10
Les performances de l'action Mobistar	page 13
Les ressources humaines	page 14
Le marché des télécoms	page 16
Produits et services: résidentiel	page 19
Distribution et vente	page 20
Mobistar Business Solutions	page 22
Le réseau et les opérations	page 24
Responsabilité sociétale	page 27



> les clés de 2 0 0 3

> le lancement du MMS

Dès janvier 2003, Mobistar donne accès au service MMS à l'ensemble de ses clients. Le service MMS (Multimedia Messaging Services) est accessible en Belgique ou depuis l'un des 41 pays avec lesquels Mobistar a conclu des accords de roaming MMS. Il ajoute une dimension multimédia au service SMS en autorisant l'utilisateur à envoyer des images et des extraits sonores.

> code de conduite SMS/MMS

Face au développement des services d'informations et de divertissement par SMS et MMS, Mobistar a présenté un code de conduite à l'attention des fournisseurs de ces services. Ce code éthique présente un ensemble de règles et de recommandations dont l'objectif est d'offrir aux clients des opérateurs mobiles une meilleure information et une meilleure protection. Ce code est désormais annexé aux contrats conclus entre les opérateurs et les fournisseurs de services.

> GSM recyclés

En 2003, Mobistar s'est associé à la société Shields Environmental afin de prendre en charge le recyclage des vieux GSM. Toute personne peut désormais apporter son téléphone portable en état de fonctionnement dans un Mobistar Center, où il recevra en contrepartie une réduction de 20 euros sur l'achat d'un nouveau GSM. Les téléphones ainsi récupérés seront confiés à Shields Environmental qui s'occupe de les recycler.

> le réseau 3G de Mobistar

En octobre 2003, l'IBPT a validé le réseau 3G de Mobistar. Le réseau 3G expérimental mis en place par Mobistar en collaboration avec Alcatel et Nokia est constitué de trois antennes externes et d'une série d'antennes internes. Il couvre une zone de quelques dizaines de km² sur le territoire bruxellois (répartis sur les communes de Schaerbeek, Laeken, St Josse-ten-Noode, Neder-over-Heembeek, Woluwe St-Pierre et Evere). Mobistar a ainsi respecté le délai imposé par l'Institut Belge des Postes et Télécommunications (IBPT) pour l'introduction de la technologie de troisième génération mobile.

> Mobistar lance les jeux Java

Depuis ses débuts, Mobistar a toujours proposé à sa clientèle la possibilité d'utiliser son GSM également pour d'autres applications que celle d'appeler et de recevoir des appels. Le jeu est une de ces applications. En 2003, Mobistar s'est branché sur la technologie Java pour proposer en exclusivité une nouvelle gamme de jeux, de qualité exceptionnelle.

> tarifs de terminaison en baisse

De nouveaux coûts de terminaison des appels vers Mobistar sont d'application depuis le 1er novembre 2003. Les nouveaux tarifs résultant d'une analyse effectuée par l'IBPT représentent une baisse moyenne de 6% (hors inflation). Mobistar a décidé de concentrer cette baisse sur les heures pleines.

> Mobistar Home

Alors que de plus en plus de Belges souhaitent abandonner leur ligne fixe au profit du GSM, Mobistar facilite la substitution du fixe par le mobile en lançant Mobistar Home. Mobistar Home complète les forfaits Mobistar existants et permet d'appeler en Belgique durant 4 heures vers les lignes fixes pour seulement 16 euros.

> le fixe et le mobile pour les entreprises

Mobistar a lancé une offre aux entreprises qui combine de façon unique la téléphonie fixe et mobile. Si les entreprises ne sont pas encore prêtes à abandonner totalement la téléphonie fixe au profit du GSM, une tendance claire se dessine: la gestion des coûts de la téléphonie dans une entreprise doit intégrer de plus en plus l'élément mobile.

> lettre aux actionnaires



L'année 2003 s'est terminée pour Mobistar sur une note unanimement positive. Non seulement la base de clients de Mobistar a connu une croissance à deux chiffres, dans un marché que d'aucuns voyaient saturés, mais, bien plus, cette croissance n'a pas affecté la rentabilité, que du contraire!

Après dix années de présence en Belgique, le GSM affiche fièrement une pénétration de plus de 78% de la population. Et bien sûr, on ne parle que des clients actifs, qui utilisent régulièrement leur GSM pour communiquer avec leurs proches, dans un cadre privé ou professionnel. En 1996, quand Mobistar est arrivée sur ce marché naissant, la pénétration ne dépassait pas les 3% de la population. En 2003, la croissance de la base de clients de Mobistar a été de 13,4%, une hausse sensiblement plus importante que la moyenne du marché, ce qui a permis à Mobistar de gagner quelques points en part de marché.

Contre toute attente logique, c'est Mobistar qui fut, en 2003, le grand gagnant de la portabilité des numéros de téléphone mobile. Cette possibilité est offerte en Belgique depuis le 1^{er} octobre 2002. Elle accroît encore la concurrence qui règne entre les trois opérateurs actifs en Belgique. En 2003, la portabilité des numéros de GSM a bénéficié à Mobistar qui affichait au 31 décembre le solde net positif le plus élevé.

L'année 2003 a aussi confirmé la capacité de Mobistar à générer un revenu substantiel. La téléphonie vocale a grandement contribué au succès du GSM et de Mobistar en 2003. En effet, il est apparu clairement que le GSM remplaçait petit à petit le téléphone fixe. En Belgique, plus d'un ménage sur deux de moins de 35 ans ne fait plus l'usage d'une ligne fixe.

Créé pour la communication vocale, le GSM a rapidement évolué vers d'autres modes de communication, à commencer par les SMS que nos clients ont envoyés en 2003 au rythme de plus de 2,8 millions par jour, soit un total de plus de 1,043 milliard en un an! La transmission mobile de données a continué à progresser en 2003, permettant aux clients de Mobistar de découvrir de nouveaux usages de leur GSM: l'envoi de photos ou de messages multimédias par MMS, le téléchargement de jeux Java, le "chat", l'accès à Internet... Et, dans le marché Business, les applications Machine-to-machine, les accès mobiles à des bases de données, des intranet, les applications de gestion d'e-mails, d'agenda, etc.

Toutes ces activités ont généré des revenus importants grâce auxquels Mobistar peut initier de nouveaux projets et rembourser les dettes contractées depuis son lancement. En un an, l'endettement de Mobistar a été réduit de plus de 43%, ce qui lui permet d'envisager le futur avec une grande confiance.

Mobistar s'est rapprochée du futur en 2003, avec la mise sur pied du réseau expérimental 3G que l'Institut Belge des Postes et des Télécommunications (IBPT) a validé en octobre.

Ce réseau de troisième génération, sur lequel Mobistar est en train de tester de nouvelles applications comme la vidéophonie, permettra à Mobistar de continuer à offrir à ses clients des produits et services qui répondent à leurs besoins en matière de communication. Outre les développements liés au 3G, Mobistar a décidé d'investir davantage, en 2003 et 2004, dans la qualité de son réseau actuel, afin d'encourager ses clients à l'utiliser au maximum de ses possibilités et à adopter les nouveaux services de communication mobile.

Ces développements se font en étroite collaboration avec le Groupe Orange, dont Mobistar fait partie intégrante. L'échange d'expériences et de bonnes pratiques au sein du Groupe permet aux différents opérateurs, et à Mobistar en Belgique, de mettre sur le marché des produits et services plus innovants, des technologies de pointe, des offres particulièrement adaptées aux besoins des clients.

Bernard Ghibbeaert
Administrateur - Directeur Général

> management et contrôle

> le conseil d'administration

Jan Steyaert,
Président
Bernard Ghillebaert,
Administrateur délégué
Alex Brabers,
Administrateur indépendant
Annemie Neyts,
Administrateur indépendant
Sparaxis représentée par Eric Bauche,
Administrateur indépendant
Sanjiv Ahuja,
Administrateur
Brigitte Bourgoïn,
Administrateur
Richard Brennan,
Administrateur
Tim Lowry,
Administrateur
Louis Tordeurs,
Administrateur
Wilfried Verstraete,
Administrateur
SRIB/GIMB représentée par Serge Vilain,
Administrateur
Wirefree Services Belgium représentée par Michel Combes,
Administrateur

> le comité exécutif

Brigitte Bourgoïn (président)
Louis Tordeurs
Annemie Neyts
SRIB, représentée par Serge Vilain
Tim Lowry

> le comité d'audit

Alex Brabers (président)
Jan Steyaert
Wilfried Verstraete

> le comité de rémunération

Jan Steyaert (président)
Annemie Neyts
Brigitte Bourgoïn

> le Management Committee

Bernard Ghillebaert, Head of Mobistar Group
Yves Bazin, Head of Customer Technology Solutions
Bernard Buyat, Head of Customer Service Operations
Anne-Catherine De Decker, Head of Corporate Programs & Quality
Adriana Paun, Head of Human Resources
Paul-Marie Dessart, Head of Legal & Regulatory
Jacques Recourdon, Head of Marketing & Communication
Hans Swaeb, Head of Personal Market Unit
Pol Vanbiervliet, Head of Business Solutions
Martine Verluyten, Head of Finance

> le Management Committee



Bernard Ghillebaert
Head of Mobistar Group



Anne-Catherine De Decker
Head of Corporate Programs & Quality



Jacques Recourdon
Head of Marketing & Communication



Paul-Marie Dessart
Head of Legal & Regulatory



Pol Vanbiervliet
Head of Business Solutions



Martine Verluyten
Head of Finance



Hans Swaeb
Head of Personal Market Unit



Yves Bazin
Head of Customer Technology Solutions



Bernard Buyat
Head of Customer Services Operations



Adriana Paun
Head of Human Resources



> les performances de l'action Mobistar

En 2003, l'action Mobistar a réalisé une performance supérieure à celle de ses pairs au sein de l'indice Telecom Dow Jones. En effet, en un an, le cours de l'action Mobistar est passé de 22,69 euros à 44,5 euros, soit une augmentation de 96%.

Plusieurs raisons justifient cette très belle prestation.

Après l'annonce des bons résultats de 2002 à la fin du mois de février, l'évolution du cours de bourse était encore quelque peu influencé par le sentiment négatif qui affectait le secteur. A la fin du mois de mai, une révision à la hausse des prévisions du résultat net à la fin 2003 a été suivie d'une première hausse importante du cours de l'action Mobistar.

Cette tendance positive a été soutenue par les excellents résultats du premier semestre, communiqués à la fin du mois de juillet.

Enfin, un dernier mouvement important du cours de l'action a eu lieu fin septembre 2003, lorsque l'IBPT a annoncé que Mobistar était contrainte de réduire son coût de terminaison mobile de 6% à partir de novembre 2003.

Un autre événement important de l'année 2003 fut la cession, par certains actionnaires minoritaires (GIMV, Bekaert, KBC, groupe Cobepa) de leurs actions Mobistar. Cette décision a provoqué un important accroissement du flottant qui a dépassé les 40% à la fin 2003.

Enfin, grâce à l'excellente performance de l'action dans le courant de l'année 2003, les autorités d'EURONEXT ont annoncé début 2004 une révision à la hausse du poids de l'action Mobistar au sein du BEL-20 de presque 50%.



> les ressources humaines

> bilan social

A la fin décembre 2003, les Team Members de Mobistar étaient au nombre de 1.653. L'âge moyen d'un Team Member était de 34,4 ans.

Les Teams Members de sexe féminin constituaient 36,3% du total des Team Members.

Plus de 17 nationalités différentes étaient représentées au sein de l'entreprise.

Cette année encore, la mobilité interne et la formation furent encouragées. Ainsi, ils furent plus de 121 à opter pour un autre emploi au sein de Mobistar, dans le cadre d'un programme de mobilité interne. De même, près de 60.000 heures de formation furent octroyées au Team Members pendant l'année 2003.

> service hôtelier

"Human Resources and Hotelling Services", le service hôtelier de Mobistar lancé en 2000, continue à poursuivre son triple objectif :

- faciliter la vie des Team Members;
- équilibrer leur vie professionnelle et privée;
- optimiser le capital humain.

En 2003, le service hôtelier de Mobistar a géré plus de 75.000 appels, soit 11,6% de plus qu'en 2002. Ce qui démontre que ce service connaît un succès certain au sein de Mobistar.

Les excellents résultats atteints par Mobistar en 2003, tels que l'accroissement du nombre de clients actifs, le développement de nouvelles technologies, la haute valeur de l'action..., ont pu être atteints en 2003 grâce aux efforts consentis par les Team Members. Pour les remercier et les encourager, Mobistar les a "chouchoutés" en leur offrant différents services et facilités : excellente couverture sociale (assurance-pension, assurance-maladie...) et plus de 40 services de "facilité", dont une bibliothèque de formation de 60 cours différents.

> build, run, interact

Lancé à la fin de l'année 2002 et intégralement mis en place en 2003 dans le but d'encore mieux servir les clients et de mieux faire face à la pression concurrentielle, le programme "Build, run, interact" s'articule autour de 3 axes :

BUILD. Bien "construire" les produits et services proposés par Mobistar, c'est-à-dire aligner et optimiser toutes les activités de développement pour qu'elles répondent au mieux aux besoins.

RUN. Faire "tourner" les opérations sans à coups, c'est-à-dire aligner et optimiser toutes les activités qui contribuent à assurer la qualité et la continuité de ces produits et services une fois qu'ils sont utilisés par les clients.

INTERACT. "Interagir" avec les clients de manière optimale, c'est-à-dire saisir toutes les opportunités commerciales à chaque contact que Mobistar a avec ses clients tout en s'assurant de leur fidélité.

Ce programme mis en place en interne vise à répondre aux exigences toujours plus grandes des clients et obtenir ainsi le plus haut degré de satisfaction en matière de qualité de services.

2003 fut également marquée par la sortie du premier journal de l'entreprise, baptisé "4US". Il fut créé à l'occasion du 7^{ème} anniversaire de Mobistar et sera publié à l'occasion d'autres événements qui marqueront l'entreprise.



> le marché des télécoms

Introduit sur le marché belge en janvier 1994, le GSM a connu une vitesse de pénétration bien supérieure à d'autres technologies : en moins de 10 ans, la téléphonie mobile a atteint une pénétration totale de plus de 75% et, dans les tranches d'âge entre 15 et 65 ans, elle dépasse même les 90%.

Ce phénomène de la portabilité a en outre permis à Mobistar d'augmenter davantage le revenu moyen généré par ses clients (ARPU, Average Revenue per User). De même, la proportion de clients abonnés a été légèrement revue à la hausse. Fin décembre 2003, le pourcentage de cartes prépayées dans la base de clients actifs de Mobistar était de 68,6% pour un pourcentage d'abonnements de 31,4%.



En 2003, la pénétration du GSM a continué à augmenter en Belgique, à tel point qu'aujourd'hui, plus de 7,8 millions de Belges utilisent activement la téléphonie mobile pour appeler, être appelés, envoyer ou recevoir des messages, transmettre ou recevoir des données. En 2003, la croissance de la pénétration a été d'environ 7,5%. Et Mobistar a fait mieux encore, enregistrant en l'espace d'un an une croissance de sa base de clients de 13,44%. Au 31 décembre 2003, Mobistar comptait en effet 2.615.368 clients actifs, contre une base de 2.305.390 clients actifs à la fin 2002. Cette évolution a permis à Mobistar de renforcer sa part de marché qui se situait, fin décembre 2003, à 33,3%.

L'année 2003 était une année complète de portabilité des numéros mobiles. Cette possibilité, introduite en Belgique en octobre 2002, a pleinement profité à Mobistar qui, toute l'année durant, a été le grand gagnant de la portabilité, avec, au 31 décembre 2003, un gain net de plus de 70.000 clients.

Cette incroyable évolution dans l'utilisation du GSM a eu un impact important sur les habitudes des ménages belges en matière de téléphonie. Entre 1999 et 2003, alors que la pénétration de la téléphonie fixe dans les ménages diminuait de 85 à 72%, celle du GSM augmentait de 31 à plus de 75%. Cet usage accru du GSM par rapport à la ligne fixe a été un autre élément important de l'année 2003.

Et si l'augmentation de la téléphonie mobile pour les communications vocales a été importante, la transmission de données mobiles n'a pas été en reste. L'année 2003 a été marquée par la croissance continue de l'utilisation du SMS et par le lancement du MMS et d'applications toujours plus nombreuses utilisant le GSM : jeux Java, sonneries polyphoniques, services d'informations, etc.



> produits et services : résidentiel

> Mobistar, jamais sans les autres

En 2003, Mobistar a poursuivi ses efforts afin de faire évoluer son image. Un travail approfondi sur l'identification de la marque Mobistar, appuyé par des enquêtes réalisées auprès de clients potentiels et existants, a dégagé un nouveau positionnement de marque.

"Grâce à Mobistar, je communique plus et mieux avec mes cercles, créant et intensifiant les moments qui enrichissent ma vie".

Comment la marque intervient-elle dans mes moments de vie? Comment est-ce que je reconnais la marque et quelles sont ses valeurs? Qu'est-ce que le produit m'apporte?

Autant de questions auxquelles Mobistar essaie d'apporter des réponses. Mobistar aide ses clients à communiquer avec leurs amis, leurs cercles familiaux ou professionnels, intervenant au cœur de tous ces petits moments qui ont leur importance dans leur vie.

Ce travail sur la marque s'est traduit de la manière plus concrète par une adaptation du logo et un changement de slogan: "Demandez plus à la vie, demandez plus à Mobistar" fit ainsi place à "Jamais sans les autres"...

> les nouvelles offres pour le marché résidentiel

Mobistar a lancé en 2003 une série de produits et services destinés à faciliter le quotidien de ses clients: **m-banxafe** et **Mobistar Home** en sont deux exemples concrets.

m-banxafe: une application développée par Banksys, Gemplus et Mobistar, qui permet aux clients prépayés de Mobistar de recharger leur carte Tempo directement au départ de leur GSM, quelle que soit la banque à laquelle ils appartiennent. En effet, Mobistar est consciente de l'importance que prendront prochainement le "mobile commerce" et le "mobile banking" en Belgique.

Mobistar Home: cette offre répond à la tendance actuelle qui consiste pour de plus en plus de Belges à abandonner leur ligne fixe au profit du GSM. Mobistar Home complète les forfaits Mobistar existants et permet d'appeler en Belgique durant 4 heures vers les lignes fixes pour un montant de 16 euros. L'option Mobistar Home peut se partager entre différents clients Mobistar sans frais supplémentaire. Elle complète tous les types de forfait de Mobistar (Optimum 1-2 et 3, Optimum For Me, Optimum Professional, Friends, Mobistar Family). Une fois le montant des 16 euros atteint, les communications sont facturées au tarif du forfait. Les minutes non utilisées sont automatiquement reportées au mois suivant.

> l'évolution des services

Le GSM sert à appeler et à recevoir des appels. Cependant, Mobistar a depuis ses débuts compris la nécessité de développer d'autres applications. Celles-ci ont pris un essor tout particulier en 2003.

Le SMS: les messages courts ont poursuivi leur incroyable chemin. Devenus un véritable style de communication, de plus en plus répandus, les SMS de Mobistar ont été envoyés en 2003 au rythme de 2,8 millions en moyenne par jour. A travers toute une série d'applications à valeur ajoutée (voting, information, logos, jeux...), le SMS Premium a également continué à se développer en 2003.

Le MMS: 2003 fut particulièrement marquée par le lancement du MMS (Multimedia Messaging Services), qui complète le SMS en y ajoutant la dimension multimédia. Le MMS a ainsi ouvert la voie à l'échange d'images et d'extraits sonores par le biais du GSM, que cela soit en Belgique ou dans un grand nombre de pays avec lesquels Mobistar a conclu un accord.

Les jeux Java: l'image et le son sont également de plus en plus présents sur les jeux GSM et aujourd'hui le GSM est devenu une plate-forme de jeux. Mobistar a ainsi lancé en octobre 2003 une série de jeux reposant sur la technologie Java. Les jeux Java sont de véritables jeux vidéo en couleurs qu'il suffit de télécharger une seule fois et que l'on peut utiliser de manière illimitée. Pour 5 euros par jeu, l'utilisateur est libre d'utiliser le jeu autant de fois qu'il le souhaite. Avec un portefeuille de plus de 800 jeux Java disponibles, Mobistar est devenu un des leaders mondiaux dans ce domaine.

> l'abandon de la ligne fixe

L'incroyable évolution dans l'utilisation du GSM a eu un impact important sur les habitudes des ménages belges en matière de téléphonie. Entre 1999 et 2003, alors que la pénétration de la téléphonie fixe dans les ménages diminuait de 85 à 72%, celle du GSM augmentait de 31 à 78%. Bien plus, si de moins en moins de ménages ne disposent pas d'un mobile (22% en 2003, contre 69% en 1999), le nombre de ménages qui disposent de plus d'un mobile ne cesse de croître, passant de 5 à 42% entre 1999 et 2003. L'abandon de la ligne fixe est une tendance majeure chez les plus jeunes ménages: en 2003, à peine la moitié (51%) des ménages de moins de 35 ans disposent encore d'une ligne fixe, alors qu'ils étaient plus de 78% en 1999. Et à la question de savoir s'ils pensent à abandonner leur ligne fixe, les 35-55 ans sont éloquentes: 18% le feraient sans condition et 22% à condition que cela ne leur coûte pas plus cher.



> distribution et vente

Depuis deux ans, le dynamisme du réseau de distribution de Mobistar ne s'est pas démenti. Mobistar est en effet le champion de l'acquisition de nouveaux clients, ce qui a permis à la part de marché de progresser positivement. Pour ce faire, Mobistar s'appuie sur un réseau de distribution vaste et diversifié, où les Mobistar Centers côtoient la distribution ouverte (agents indépendants, chaînes spécialisées, grandes surfaces). En 2003, Mobistar s'est efforcé de faire évoluer la distribution afin qu'à côté de l'acquisition de nouveaux clients, elle fasse auprès des clients existants la promotion de nouveaux usages et la vente de produits et services complémentaires.

En décembre 2002, le réseau des Mobistar Centers (ou points de vente spécialisés dans les produits et services de Mobistar et répartis sur tout le territoire belge) obtenait la certification ISO 9001, ce qui lui conférait un énorme avantage compétitif sur le marché belge. L'année 2003 a par conséquent vu la mise en place de nouveaux processus destinés à assurer une amélioration constante du réseau de distribution de Mobistar. L'accent a été mis sur le niveau de service délivré à la clientèle en fonction de leurs besoins spécifiques.

L'année 2003 a été marquée par l'ouverture d'un point de vente "pilote" dans le centre d'Anvers. Le plus grand Mobistar Center de Belgique, d'une superficie de 200 m², est équipé des dernières évolutions technologiques. Il est doté de différents stands où les derniers produits et services de Mobistar peuvent être testés. Les questions des clients seront directement traitées au "service corner", ou point d'accueil. Ce concept de point de vente devrait être développé en 2004, avec la transformation d'autres points de vente spécialisés permettant aux clients et prospects d'expérimenter la vision et les valeurs de Mobistar.

Lancé en août 2002, l'extranet My Partner a été développé en 2003. L'accent a été mis sur l'optimisation de cet outil interactif et l'élargissement de son usage dans le réseau de distribution. Grâce à My Partner, le réseau de distribution peut obtenir les informations relatives aux produits et services, aux nouveautés, aux promotions et aux offres de Mobistar. Il permet aussi aux agents de procéder plus efficacement à l'activation des nouveaux clients et de faciliter la gestion des ventes dans le réseau de distribution.

> Mobistar Business Solutions

Plus que jamais le segment des entreprises est important pour Mobistar. En 2003, Mobistar a accru sa présence dans ce segment, sa part de marché passant de 25 à 28% dans le marché Business. Ce succès est dû essentiellement au fait que l'approche de Mobistar répond parfaitement aux besoins des entreprises, aussi bien pour les offres vocales que pour les services de transmission de données.

Les offres Business répondent à la même vision : Mobistar veut aider ses clients Business à mieux communiquer et à intensifier leurs "moments" professionnels. Pour ce faire, Mobistar met à la disposition de ses clients Business un excellent réseau et une assistance adaptée en termes de support et de facturation. Les clients Corporate peuvent bénéficier des services personnalisés d'une équipe Mobistar.

> convergence fixe-mobile

La convergence reste une tendance très forte dans le marché business. Au départ de ses solutions mobiles, tant pour la voix que pour la transmission de données, Mobistar ajoute et intègre les composantes fixes. Outre les avantages fonctionnels et commerciaux de solutions comme Office Zone et VPN ou d'options comme Split Billing, Global Volume Advantage, Selected Country Advantage, Mobistar a lancé en 2003 l'**offre Bundle**, une combinaison unique de téléphonie fixe et mobile. Cette offre répond à la demande des responsables télécoms de pouvoir mieux maîtriser les coûts au sein de leur entreprise. Mobistar espère ainsi contribuer à l'évolution de la téléphonie mobile et aider ses clients à en tirer le meilleur profit, notamment en permettant à leurs employés de rester en permanence en contact les uns avec les autres sans plus avoir à se soucier du coût des communications. A terme, l'objectif de Mobistar est de proposer une solution mobile globale, reprenant tous les services offerts aujourd'hui par la téléphonie fixe et mobile.

> transmission de données

Dans le domaine de la transmission mobile de données, Mobistar définit sa stratégie autour de quatre axes principaux :

Office Automation : le bureau mobile, qui permet aux cadres et dirigeants d'entreprises d'accéder à leurs e-mails, à l'agenda et aux données importantes répertoriées sur l'Intranet de leur entreprise;

Sales Force Automation : l'assistant mobile du vendeur qui lui permet d'accéder partout aux applications CRM de son entreprise, d'aider et d'informer son client ou prospect en temps réel;

Field Force Automation : l'outil indispensable au technicien qui lui fait gagner du temps de manière considérable dans tous ses déplacements, grâce à un accès immédiat à l'Intranet de son entreprise;

Machine to Machine : les cartes SIM rendent possible la communication entre machines, autorisant le monitoring à distance d'application ou d'équipement, le tracking, la localisation, l'envoi automatique de bons de commande ou de transactions.

> membre du Groupe Orange

Au sein de ses activités Business, Mobistar profite pleinement de son intégration dans le Groupe Orange, dont la présence importante en Europe, et notamment en France, en Grande-Bretagne, aux Pays-Bas, en Suisse et au Danemark, est un atout important. Des synergies existent aussi avec le Groupe France Télécom et sa filiale Equant, permettant d'offrir aux clients Business et Corporate des solutions internationales plus complètes.





> le réseau et les opérations

Depuis 1995, Mobistar ne cesse d'investir dans son réseau mobile. Et les résultats sont là: le réseau de Mobistar est aujourd'hui un des dix réseaux mobiles les plus qualitatifs en Europe. Mobistar a toujours développé son réseau en étant attentif à un excellent équilibre entre la couverture, la capacité et la qualité. Au fil du temps, nous avons régulièrement investi afin de faire évoluer notre réseau parallèlement à l'évolution de notre base clientèle et à ses besoins.

> investissements

En 2003, Mobistar a consenti des investissements de plusieurs millions d'euros à l'amélioration du réseau, dégageant notamment un budget exceptionnel destiné aux grands axes routiers et à certains sites à grande fréquentation, comme les aéroports, le métro, les centres commerciaux, etc.

L'amélioration du réseau s'est opérée sur les trois axes habituels:

- la **couverture** a été améliorée par l'ajout de nouveaux sites (macrocellules, microcellules, hot spots, etc.);
- la **capacité** disponible a été étendue et de nouvelles extensions de capacité ont été planifiées pour 2004;
- la **qualité** vocale a fait l'objet de différentes actions, comme l'ajout de sites bi-bande (900 Mhz & 1800 Mhz) et l'optimisation de certaines antennes.

Avec un nombre accru de cellules déployées en Belgique – 7.271 au 31 décembre 2003 contre 6.340 au 31 décembre

2002 – Mobistar garantit aujourd'hui une couverture de plus de 99% de la population belge et un taux de disponibilité d'accès au réseau de 99,5%. Et la qualité n'est pas en reste: le taux de succès d'appel est de plus de 98% et Mobistar garantit une qualité de son optimale, notamment grâce à l'utilisation de la technologie EFR (Enhanced Full Rate) et à son réseau bi-bande (900 Mhz & 1800 Mhz).

Lancé il y a presque trois ans, le GPRS (General Packet Radio Service) reçoit les mêmes attentions que le réseau mobile classique. Mobistar s'est engagée à accroître la vitesse de transmission des données sur son réseau GPRS, afin que ses clients puissent accéder facilement et rapidement à une palette toujours plus large de solutions et de services. L'ensemble du réseau radio de Mobistar est apte à offrir le GPRS à ses clients et une disponibilité d'accès à son réseau GPRS de plus de 98%.

> un roaming inégalé

Mobistar garantit la plus grande couverture, et ce également au quatre coins du monde, ou presque... Fin 2003, Mobistar avait conclu des accords de roaming avec 267 opérateurs dans 131 pays, partout dans le monde. Pour le GPRS, 41 opérateurs dans 24 pays autorisent les clients de Mobistar d'utiliser les solutions GPRS ou le MMS quand ils sont à l'étranger.

Le centre de supervision de Mobistar analyse l'état du réseau 24 heures sur 24. Il teste chaque segment de ce

réseau quatre fois par heure. Ce contrôle porte non seulement sur les performances des éléments techniques, mais aussi sur leur environnement d'exploitation. Si une alarme s'enclenche, nos équipes de techniciens, postés aux quatre coins du pays, interviennent immédiatement.

Une couverture toujours plus confortable

Le GSM est à ce point entré dans les mœurs que nos clients s'étonnent parfois de ne pas avoir de couverture. Faire partager son émotion lors d'un concert de Johnny Halliday, appeler sa famille dès que l'on sort de l'avion à l'aéroport, se retrouver après le feu d'artifice, s'envoyer un SMS dans le métro, s'échanger des vœux à la Nouvelle Année... Autant de moments où le GSM est devenu indispensable. Pour assurer ces petits moments inoubliables, des centaines de personnes travaillent chez Mobistar pour garantir un réseau de qualité dans différentes circonstances.

Les "hot spots": Mobistar a mis en place un réseau spécifique dans des lieux de grande fréquentation, comme les centres commerciaux, les aéroports ou encore le métro bruxellois, dont toutes les stations sont aujourd'hui couvertes.

Les événements: Mobistar gère une liste des événements importants qui se déroulent sur le territoire belge et qui pourraient générer une charge de trafic plus importante que d'ordinaire. Des solutions temporaires peuvent être mises en place pour supporter cette charge.

Les entreprises: pour ses clients "Business", Mobistar étudie au cas par cas des solutions spécifiques pour améliorer le réseau à l'intérieur des entreprises: ajout d'une nouvelle antenne, d'un répéteur, d'un micro répéteur ou encore d'une micro cellule...



> responsabilité sociétale

> une société responsable

En 2003, Mobistar s'est engagée sur la voie de la responsabilité sociale corporative. En effet, plusieurs initiatives prises par Mobistar ont visé à répondre à des préoccupations sociales voire éthiques. Le marché ne s'y est pas trompé : dans le courant de l'année 2003, Mobistar a répondu aux critères d'admissions de certains fonds de placements éthiques et a été répertorié dans plusieurs d'entre eux.

> l'introduction du code de conduite SMS/MMS

En février 2003, Mobistar et Proximus présentaient au Ministre des Télécommunications, au ministère des Affaires économiques et à Test-Achats un code de conduite destiné aux fournisseurs de services et de contenus par SMS et MMS (regroupés sous l'appellation "service providers"). L'objectif poursuivi par ce code est de protéger les consommateurs et de permettre l'essor des services multimédia mobiles dans un environnement respectueux de l'intérêt de chacun. Le code de conduite doit garantir que les clients des opérateurs reçoivent toute l'information sur les services des fournisseurs de la façon la plus claire et la plus complète possible.

Le code de conduite est intégré dans le contrat des service providers de Mobistar.

Mobistar se réserve le droit de suspendre ou de stopper les applications ne respectant pas le code de conduite. Toutefois, le contenu des services proposés relève de la responsabilité des service providers.

> le recyclage des GSM

Soucieuse de respecter au mieux l'environnement, Mobistar proposait à ses clients en juin 2003 un programme de recyclage de leur GSM et accessoires mobiles, appelé "Fonebak". Depuis lors, toute personne peut apporter son ancien GSM en état de fonctionnement dans un Mobistar Center et recevoir en contrepartie une réduction immédiate de 20 euros sur l'achat d'un nouveau GSM. Cette action, dont l'initiative revient au Groupe Orange, est une première sur le marché belge.

> partenariat avec l'asbl "Oeuvre Nationale Les Amis des Aveugles"

Fin décembre 2003, Mobistar scellait un partenariat avec l'asbl "Oeuvre Nationale Les Amis des Aveugles" afin de permettre aux personnes déficientes visuelles d'accéder aux guides d'utilisation des produits et services de Mobistar traduits en braille. Mobistar a en effet pris conscience que le GSM est un moyen de communication indispensable aux aveugles et malvoyants et souhaite par ce partenariat favoriser leur autonomie et intégration sociale. Sur simple demande par téléphone, fax, e-mail, les aveugles et malvoyants peuvent obtenir gratuitement la brochure décrivant tous les produits et services disponibles, ainsi que les manuels d'utilisation de la carte Tempo et des formules de contrat de Mobistar en braille.

> EFQM et certifications ISO

Mobistar a obtenu en 2003 le label de qualité européen remis par la fondation EFQM (European Foundation for Quality Management).

La certification ISO 9001 a été maintenue pour le réseau des Mobistar Center.

De plus, Mobistar a obtenu une certification ISO 9001 en tant que fournisseur d'Irisnet, aux côtés de son partenaire Telindus.

> urbanisme

Mobistar a poursuivi en 2003 sa politique d'information aux autorités locales et aux riverains pour le déploiement de sites sur son réseau. Mobistar continue à œuvrer en ce sens afin d'informer au mieux les autorités sur le déploiement des réseaux GSM.

En ce qui concerne la santé et le GSM, Mobistar prône par ailleurs la mise en place de normes fédérales identiques sur tout le pays.

Rapport d'activité

2003 deuxième partie

Corporate Governance

> la composition du conseil d'administration

Le conseil d'administration est composé d'un maximum de 18 administrateurs suivant l'article 13 des statuts de la société.

Au 31 décembre 2003, le conseil était composé de 13 membres dont trois administrateurs indépendants. Il n'y a pas de limite d'âge instaurée au sein du conseil.

La fin du mandat d'administrateur de Monsieur Simon Duffy a été actée par le conseil d'administration le 27 février 2003; celle du mandat d'administrateur de Monsieur Michael Latimer le 24 juillet 2003. L'assemblée générale du 17 décembre 2003 a pris acte de la démission de Messieurs Martial Caratti, Philippe de Vicq, Francis Gelibter, Gérard de Maupéou, Benoît Eymard, Brian Mackay, Michel Huet, Philippe McAllister et Jean-Marie Laurent-Josi, ainsi que de Telindus Group S.A. en tant qu'administrateurs de la société avec effet ce même jour.

Monsieur Jan Steyaert a été nommé président lors de la réunion du conseil d'administration du 31 décembre 2003.

Il est important de noter que la convention d'actionnaires du 17 septembre 1998 prévoit que "les parties s'engagent à ne pas proposer de candidats pour des fonctions au sein des organes et comités de la société, lorsque ces personnes détiennent par ailleurs des mandats présentant une incompatibilité avec celui à exercer au sein de la société". Hormis ce principe, il n'y a pas d'autres règles sur l'exercice de la fonction d'administrateur.

Le mandat d'administrateur est exercé gratuitement (sauf décision contraire de l'assemblée générale). La société n'a accordé à ses administrateurs aucune rémunération ni avantage en nature relativement à l'exercice 2003 lié à leur mandat d'administrateur. A partir de l'exercice comptable 2004, les administrateurs indépendants recevront une rémunération forfaitaire de 30.000 euros par an et une rémunération additionnelle de 2.000 euros par session d'un comité du conseil à laquelle ils participent.

Il existe entre différentes sociétés du groupe France Télécom/Orange et la société, des conventions et/ou facturations relatives aux prestations de membres du personnel de sociétés du groupe France Télécom/

Nom	Fonction	Fonction principale	Fin mandat
Jan Steyaert	Président	Président Telindus Group	2005
Bernard Ghillebaert (1) (2)	Administrateur délégué	Directeur Général Mobistar	2005
Alex Brabers (3)	Administrateur indépendant	VP Venture Capital ICT (GIMV)	2005
Annemie Neyts (3)	Administrateur indépendant	Parlementaire	2005
Sparaxis (3) (4)	Administrateur indépendant		2005
Louis Tordeurs (7)	Administrateur	VP (SRIW)	2005
SRIB / GIMB (5)	Administrateur		2005
Brigitte Bourgoïn (1) (6)	Administrateur	Directeur International (Orange)	2005
Tim Lowry (1) (7)	Administrateur	VP Europe de l'Ouest (Orange)	2005
Wilfried Verstraete (1)	Administrateur	CFO (Orange)	2005
Sanjiv Ahuja (1) (7)	Administrateur	COO (Orange)	2005
Richard Brennan (1) (7)	Administrateur	Directeur Brand, Marketing & Products (Orange)	2005
Wirefree Services Belgium (1) (8)	Administrateur		2005

(1) Administrateurs représentant l'actionnaire majoritaire (Wirefree Services Belgium).

(2) Administrateur chargé de la gestion journalière.

(3) Les administrateurs indépendants ont été nommés par l'assemblée générale du 17 décembre 2003. Ils ont signé une déclaration indiquant qu'ils respectent les critères d'indépendance mentionnés dans l'article 524 §4 du Code des sociétés.

(4) La société Sparaxis est liée à la SRIW (Société Régionale d'Investissement de Wallonie) et est représentée par Monsieur Eric Bauche (Premier Conseiller SRIW).

(5) La SRIB/GIMB (Société Régionale d'Investissement de Bruxelles/Gewestelijke Investeringsmaatschappij voor Brussel) est représentée par Monsieur Serge Vilain (Président).

(6) Madame Brigitte Bourgoïn a été cooptée le 24 juillet 2003; son mandat a été confirmé par l'assemblée générale du 17 décembre 2003.

(7) Messieurs Louis Tordeurs, Tim Lowry, Sanjiv Ahuja et Richard Brennan ont été nommés par l'assemblée générale du 17 décembre 2003.

(8) La société Wirefree Services Belgium est représentée par Monsieur Michel Combes (Directeur Financier France Télécom).

Orange en faveur de la société. Inversement, les prestations effectuées par la société en faveur du groupe sont également facturées. La société a également conclu un contrat de gestion avec Telindus Group pour les prestations de Monsieur Jan Steyaert en faveur de la société.

> le fonctionnement du conseil d'administration

Il est prévu que le conseil se réunisse au moins 6 fois par an. Les sujets les plus significatifs débattus au sein du conseil d'administration en 2003 ont été:

- > la stratégie de la société;
- > le budget;
- > le financement de la société;
- > la situation opérationnelle et financière;
- > les grands projets;
- > la cession de l'universalité de Mobistar Corporate Solutions à Mobistar;
- > le suivi des litiges importants.

La direction de la société fournit systématiquement aux administrateurs avant chaque réunion du conseil un dossier avec toutes les informations et tous les détails nécessaires en vue de l'agenda des sujets à délibérer (dont les principaux sont énumérés ci-dessus).

L'organisation du suivi de l'évolution des filiales Mobistar Corporate Solutions et Mobistar Affiliate se fonde sur l'intégration complète de ces sociétés, dans les processus d'organisation et de reporting de Mobistar.

Les statuts prévoient qu'en principe les résolutions du conseil d'administration sont prises à la majorité des voix émises. Néanmoins, la convention d'actionnaires du 17 septembre 1998 prévoit que certaines décisions ne peuvent être adoptées que s'il n'y a pas plus d'un administrateur qui émet un vote négatif; cette convention comprend également des règles supplémentaires concernant l'approbation du budget.

Le conseil d'administration s'est réuni 7 fois au cours de l'année 2003.

> comités créés par le conseil d'administration

a. Le comité exécutif

Le conseil d'administration a instauré un comité exécutif. L'étendue des pouvoirs et le fonctionnement du comité exécutif ont été déterminés dans un règlement d'ordre intérieur. Certaines matières importantes qui sont expressément énumérées dans ce règlement (telles que l'élaboration du budget annuel, les décisions impliquant une modification importante du budget, la nomination des membres de la direction et

autres matières du même ordre) requièrent la consultation préalable du comité exécutif par le Management Committee.

Faisaient partie du comité exécutif en 2003: Messieurs Jan Steyaert (Président), Jean-Marie Laurent-Josi, Martial Caratti, Bernard Ghillebaert, Francis Gélibert et Benoît Eymard. Il est attendu que la composition de ce comité sera prochainement revue par le conseil d'administration, et ceci suite aux modifications de la composition du conseil d'administration. Le comité exécutif s'est réuni 5 fois au cours de l'année 2003.

b. Le comité d'audit

Le comité d'audit était composé de quatre administrateurs en 2003: Messieurs Alex Brabers (Président), Martial Caratti, Jean-Marie Laurent-Josi et Jan Steyaert (la nomination du 5^{ème} membre restait à confirmer). Il est attendu que la composition de ce comité sera prochainement revue par le conseil d'administration, et ceci suite aux modifications de la composition du conseil d'administration. Ce comité a pour mission d'assister le conseil d'administration dans ses responsabilités en matière d'intégrité de l'information financière de la société et notamment de superviser les rapports financiers, l'audit interne, l'audit externe, le contrôle interne et les relations financières entre la société et ses actionnaires. Le comité d'audit s'est réuni 4 fois au cours de l'année 2003.

c. Le comité de rémunération

Le comité de rémunération était composé de six administrateurs. Les statuts spécifient que ce comité a pour mission d'assister le conseil d'administration dans l'établissement de la rémunération des dirigeants de la société (président, administrateur délégué, directeur général et personnes rapportant directement à ceux-ci). Faisaient partie du comité de rémunération en 2003, Messieurs Norbert von Kunitzki, Michael Latimer, Philippe de Vicq, Bernard Ghillebaert, Wilfried Verstraete et la société Sparaxis S.A. représentée par Monsieur Louis Tordeurs. Il est attendu que la composition de ce comité sera prochainement revue par le conseil d'administration, et ceci suite aux modifications de la composition du conseil d'administration. Le comité de rémunération s'est réuni 1 fois au cours de l'année 2003.

> la gestion journalière

Monsieur Bernard Ghillebaert a été nommé administrateur délégué en date du 20 février 2002 et s'occupe de la gestion journalière de la société.

Le 24 juillet 2003, le conseil a décidé de ne pas faire usage de la possibilité légale et statutaire de déléguer certaines compétences à un comité de direction.

Afin d'assister l'administrateur délégué à la gestion journalière, un comité ("Management Committee") se réunit en principe chaque semaine.

Chaque membre de ce comité a le pouvoir d'engager la société valablement soit en signant avec un autre membre, soit en signant conjointement avec un administrateur. A l'exception de Monsieur Bernard Ghillebaert (directeur général de la société), chaque membre du "Management Committee" est à la tête d'un département de l'organisation.

Font partie du Management Committee:

Bernard Ghillebaert	(Head of Mobistar Group)
Yves Bazin	(Head of Customer Technology Solutions)
Bernard Buyat	(Head of Customer Services Operations)
Anne-Catherine	
De Decker	(Head of Quality & Corporate Programs)
Adriana Paun	(Head of Human Resources & Hotelling Services)
Paul-Marie Dessart	(Head of Legal & Regulatory)
Jacques Recourdon	(Head of Marketing & Communication)
Hans Swaeb	(Head of Personal Market Unit)
Pol Vanbiervliet	(Head of BU Corporate & Professional)
Martine Verluyten	(Head of Finance)

Outre les membres du "Management Committee", certains cadres de la société ont également, par délégation, un pouvoir de signature pour les engagements courants relatifs à leur secteur de responsabilité selon des modalités publiées aux annexes du Moniteur Belge.

> politique d'affectation du résultat

La société confirme son intention de suivre une politique de dividendes attrayante en tenant compte de ses nécessités financières.

La société était soumise à certaines restrictions qui affectaient sa capacité à payer des dividendes dans le cadre d'une convention de crédit avec un consortium de banques. Depuis le remboursement anticipé dudit crédit le 31 décembre 2003, ces restrictions ne sont plus d'actualité.

Cependant, la société doit encore tenir compte des restrictions légales et en particulier de l'article 617 du Code des sociétés qui prévoit notamment qu'"aucune distribution ne peut être faite lorsqu'à la date de clôture du dernier exercice, l'actif net tel qu'il résulte des comptes annuels est, ou deviendrait, à la suite d'une telle distribution, inférieur au montant du capital libéré ou, si ce montant est supérieur, du capital appelé, augmenté de toutes les réserves que la loi ou les statuts ne permettent pas de distribuer".

La société espère pouvoir recommander le paiement d'un dividende sur base des résultats de 2004, pour autant que l'environnement continue à être suffisamment favorable.

> relations avec et entre actionnaires

Les promoteurs de la société (à savoir la société Wirefree Services Belgium S.A. et la société Telindus Group) ont conclu un contrat avant la constitution de la société dans le but de définir leur coopération une fois la société constituée (convention du 26 mai 1995 et avenant du 18 décembre 1995).

Il existe en outre une convention d'actionnaires conclue le 31 juillet 1996 qui a été modifiée et complétée par une convention d'actionnaires en date du 17 septembre 1998. Il existe également une convention datée du 31 juillet 1996 dans laquelle certains investisseurs privés (minoritaires) ont convenu de répartir entre eux les prérogatives qui leur sont accordées dans la première convention d'actionnaires.

Lesdites conventions ont perdu une partie de leur pertinence suite aux ventes récentes d'actions Mobistar par certains de leurs signataires.

Rapport de gestion relatif (consolidé et non consolidé)

1. Faits marquants de l'activité au cours de l'exercice 2003

> évolution du marché mobile

Fin 2003, la pénétration de la téléphonie mobile sur le marché belge, exprimée en cartes actives, a atteint 75,6% contre 71,5% un an plus tôt, soit une progression de 5,6%. Bien que la croissance ralentisse - du fait de la plus grande maturité du marché - elle est cependant plus élevée qu'attendu, principalement grâce au nombre de nouveaux utilisateurs des tranches démographiques les plus jeunes et les plus âgées.

Au 31 décembre 2003, Mobistar comptait 2.615.368 clients actifs, soit 309.978 clients de plus qu'à fin 2002, ce qui représente une augmentation de plus de 13% en un an.

Cette croissance plus importante que celle du marché dans son ensemble permet à Mobistar d'accroître sa part de marché qui passe à 33,3% à fin 2003 contre 31,6% un an plus tôt.

Le dernier trimestre de 2003 a été exceptionnel et a permis à Mobistar d'enregistrer une croissance nette de 107.120 clients actifs en trois mois. Malgré le taux de pénétration déjà élevé, la performance de ce quatrième trimestre a permis d'atteindre, sur l'exercice 2003, une croissance de la base de clients actifs encore plus forte qu'en 2002. Les résultats de la portabilité des numéros GSM - avec un gain net de plus de 70.000 clients - ne sont pas étrangers à ce succès.

La base de 2.615.368 clients actifs de Mobistar à fin 2003 est constituée de cartes prépayées à hauteur de 68,6% et d'abonnés à hauteur de 31,4%. La part des abonnés est en augmentation: elle s'élevait à 29,9% fin 2002.

> développement de produits et services

Les produits et services mobiles

La croissance réalisée par Mobistar a été soutenue par la recherche continue de produits et services qui répondent aux attentes des clients nouveaux ou existants.

En appliquant une nouvelle segmentation de sa clientèle, la société a réussi non seulement à accueillir de nouveaux clients, mais aussi à renforcer la loyauté des clients existants et à les inciter à utiliser leur GSM pour de nouvelles fonctionnalités.

Parmi les éléments les plus marquants dans le développement de produits, services et offres commerciales, on retiendra:

> le lancement de **Mobistar Friends**: une mise au goût du jour de l'offre

Flexo (lancée en 2001) qui propose des blocs de SMS attractifs afin de convaincre une partie des utilisateurs de cartes prépayées d'évoluer vers une formule d'abonnement plus avantageuse.

> **Mobistar Home**: un service complémentaire par lequel le client, pour le prix d'un abonnement classique de téléphonie fixe, a la possibilité de téléphoner 4 heures par mois de son mobile vers un réseau fixe. Ce service n'a pas seulement pour objectif d'attirer de nouveaux clients, mais de stimuler l'utilisation des clients existants en les incitant à évoluer du fixe vers le mobile ("fixed line substitution").

> **m-banxafe**: Mobistar et Banksys ont lancé, en première mondiale, un système par lequel des paiements totalement sécurisés peuvent être exécutés par l'intermédiaire d'un appareil GSM. La première commercialisation de cette application est la possibilité de recharger sa carte prépayée via le téléphone mobile ("over-the-air").

L'offre d'applications Mobile Data a été élargie avec le lancement du MMS (Multimedia Messaging Service). Outre l'envoi de messages textuels, il est désormais possible au client d'envoyer des messages contenant des sons, images et photos. Via des promotions et des packs-GSM compatibles, Mobistar vise à augmenter le nombre d'utilisateurs de ces services. Un accord d'interconnexion est intervenu en juin 2003 avec Proximus pour l'envoi de MMS entre les deux réseaux.

A titre illustratif, on signalera les sonneries polyphoniques (ringtones), des jeux java et le chat qui sont venus étoffer l'éventail des applications multimédia de Mobistar.

Un développement important dans le marché professionnel concerne les projets GPRS dans le domaine de la "téléométrie" (enregistrement à distance). En plus de ces applications appelées "Machine-to-Machine", Mobistar a lancé un certain nombre de forfaits 'Line GPRS' qui peuvent se répartir sur plusieurs cartes.

Activités dans le segment non mobile

Mobistar est restée fidèle à sa stratégie de concentration sur les activités Mobile Data au détriment de nouvelles acquisitions dans le segment de la transmission fixe de données.

Dans le segment de la téléphonie fixe, Mobistar a connu une augmentation de chiffre d'affaires de 17,5%. Ce segment englobe entre autres:

- > le marché des resellers;
- > le marché des ISP's: la reprise de Wanadoo Belgique par Tiscali a entraîné une révision de la collaboration avec Mobistar;
- > le segment corporate, à qui Mobistar offre des solutions de convergences entre téléphonie mobile et fixe.

à l'exercice 2003

> distribution

L'évolution des Mobistar Centers vers un véritable canal de services, a permis d'accroître de façon importante le service aux clients de Mobistar.

De nouveaux Mobistar Centers ont été ouverts à Bruxelles, Anvers, Mons et Fléron. Par ailleurs, certains magasins moins performants ont été fermés ou transformés en autres points de vente. Le nombre total de Mobistar Centers s'élève actuellement à 131.

La stratégie de distribution est basée sur un certain nombre de lignes directrices qui ont été établies en 2001:

- > le re-dimensionnement du paysage de la distribution et la réduction du nombre de points de vente;
- > la segmentation de chaque point de vente en fonction de son potentiel de vente;
- > l'augmentation du poids de la distribution exclusive;
- > l'augmentation de la part des ventes dans la distribution ouverte.

La collaboration avec un partenaire de vente directe a permis à Mobistar de réaliser en 2003 une croissance importante dans la vente des contrats 'postpaid'.

> développement du réseau

Les difficultés d'obtention de permis de bâtir ont encore ralenti la construction du réseau durant le premier semestre de l'année. C'est durant les derniers mois de 2003 que Mobistar a pu accélérer le rythme d'investissement afin d'atteindre un niveau de 228 sites intégrés au réseau en 2003. En sus des investissements dans le réseau nécessaires à soutenir la croissance, une attention particulière a été accordée à une couverture "indoor" encore meilleure. En outre, le nombre de sites partagés avec les autres opérateurs est également en croissance et a atteint 788 unités.

Les efforts de densification du réseau se sont poursuivis: le nombre de cellules s'élevait à 7.271 au 31 décembre 2003 contre 6.586 au 31 décembre 2002.

Mobistar a réalisé pour la première fois des appels vidéo 3G sur son réseau. Le premier jalon du développement du réseau 3G a ainsi été posé, comme le stipule l'agenda réglementaire défini fin 2002 par le Ministre des Télécommunications, Entreprises publiques et Participations dans le précédent gouvernement. Cet agenda prévoit:

- > le lancement de la technologie UMTS avant le 15 septembre 2003; l'IBPT a validé en temps utile l'état d'avancement de l'introduction de cette technologie chez Mobistar;

- > une couverture de 30% de la population avant le 1^{er} janvier 2006;
- > une couverture obligatoire de 40% à fin décembre 2006 et de 50% fin décembre 2007.

> désignation comme SMP

Le 21 janvier 2003, l'Institut belge des Services Postaux et des Télécommunications (IBPT) a désigné Mobistar comme opérateur puissant sur le marché des réseaux publics mobiles et sur le marché national de l'interconnexion. Selon les calculs de l'IBPT, Mobistar a atteint une part de ces marchés d'au moins 25%. Cette désignation est une reconnaissance formelle de la position importante de Mobistar dans le marché belge de la téléphonie mobile. Les acteurs de marché définis comme SMP (Significant Market Power) ont des obligations notamment en matière d'orientation des tarifs de gros sur les coûts de revient, de non-discrimination et de transparence au niveau des tarifs de détail.

Suite à la collaboration constructive et transparente entre l'IBPT et Mobistar, le conseil de l'Institut a conclu le 23 septembre 2003, dans sa décision relative aux charges de terminaison mobile (MTR) de Mobistar, que le modèle de coût présenté satisfait aux principes de causalité des coûts, de transparence et d'objectivité. L'Institut a conclu par ailleurs que les charges de terminaison de Mobistar sont orientées sur ses coûts. En application de cette décision et en raison de sa croissance persistante, Mobistar a procédé en novembre 2003 à une baisse de 6% de ses charges de terminaison mobile (hors indice des prix à la consommation).

La même décision a été contestée en octobre 2003 devant les tribunaux par un opérateur mobile concurrent. Pour assurer au mieux la défense de ses intérêts, le 21 novembre 2003 Mobistar s'est portée volontairement en intervention dans ce litige aux côtés de l'IBPT, partie défenderesse.

> événements importants survenus après la clôture de l'année comptable

Aucun événement de ce type n'est survenu.

2. Commentaires sur les comptes consolidés et les performances financières du groupe Mobistar

Le périmètre de consolidation englobe la société mère, Mobistar S.A., et deux filiales contrôlées à 100%, Mobistar Corporate Solutions S.A. et Mobistar Affiliate S.A.. La méthode de consolidation appliquée est celle de l'intégration globale.

> résultats

Mobistar a, pour la deuxième année consécutive, dépassé ses objectifs de rentabilité. Durant l'année 2003, le groupe a enregistré un résultat net important ainsi qu'un free cash flow substantiel. Ceci a permis au groupe de reconstituer le montant de ses fonds propres jusqu'à hauteur de 296,2 millions d'euros fin 2003 contre 68,9 millions d'euros fin 2002. Ceci a aussi permis de continuer la diminution sensible (-42,9% en 2003) de son endettement.

Ces excellents résultats ont été atteints grâce à une croissance significative des revenus combinée à une maîtrise continue des coûts.

Le chiffre d'affaires consolidé est en hausse de 16,3%, passant de 997,5 millions d'euros à 1.159,7 millions d'euros. Le chiffre d'affaires de l'activité mobile¹ s'est accru de 15,5%: de 927,8 millions d'euros à 1.071,9 millions d'euros. Quant au chiffre d'affaires de l'activité Fixed Voice & Data, il a connu une augmentation de 26,1%, passant de 74,7 millions d'euros à 94,2 millions d'euros.

L'augmentation de 13,4% du nombre de clients contribue en bonne part à l'augmentation du chiffre d'affaires réalisé dans la téléphonie mobile. Cette augmentation est liée au succès de plans tarifaires bien adaptés à des segments de clientèle spécifiques (jeunes, familles, professionnels), mais reste aussi soutenue par la portabilité des numéros de téléphone mobile entre les opérateurs.

Conformément à la décision du 23 septembre 2003 du Conseil de l'IBPT, Mobistar a diminué ses tarifs de terminaison de 6% pour les appels des autres opérateurs sur son réseau (MTR, Mobile Terminating Rate). Malgré cette mesure, l'ARPU (Average Revenue per User, le revenu moyen par client) a continué à augmenter. Celui-ci est maintenant de 34,68 euros par mois par client actif (une augmentation de 3,6%). Cette amélioration de l'ARPU s'observe tant pour les cartes prépayées (17,00 euros par client) que pour les contrats (64,61 euros par client).

L'augmentation de l'ARPU pour les contrats est en grande partie expliquée par une augmentation de la durée des appels.

Comme les années passées, l'activité "Data" complète le chiffre d'affaires issu des communications vocales.

Les revenus totaux venant de la transmission mobile de données représentent 15,5% du chiffre d'affaires de la téléphonie mobile, ou 5,4 euros par mois et par client actif, ce qui est en ligne avec les prévisions.

Les applications SMS à valeur ajoutée, comme le téléchargement de logos ou de sonneries pour le GSM, le vote par SMS et les jeux, ont connu en 2003 une hausse de 61,1% pour atteindre un volume de 35,1 millions de SMS, ce qui correspond à un chiffre d'affaires de 19,6 millions d'euros (12,8% du chiffre d'affaires total SMS). Cette croissance est portée par une diversification des applications et une présence croissante des téléphones multimédia sur le marché. La diffusion de ce genre d'appareils étant très importante pour le succès du lancement du MMS, Mobistar propose depuis le milieu de l'année 2003 des packs multimédia sur le marché, qui sont une combinaison d'un GSM multimédia avec une promotion MMS. Fin 2003, Mobistar comptait déjà 24.699 utilisateurs actifs de MMS.

Fin 2002, Mobistar a lancé un projet transversal dénommé R@ce (Revenue @ customer experience) ayant pour but de donner une meilleure vision des besoins des clients afin de stimuler l'utilisation du GSM et d'augmenter la fidélité du client. Ce projet a généré plus d'une septantaine d'initiatives, dont certaines sont déjà mises en place et ont eu un impact positif sur le résultat de 2003.

Un deuxième axe important de la rentabilité croissante de Mobistar est la continuation du programme de contrôle des coûts Mobistar@future, qui consistait en une quarantaine d'initiatives concrètes pour garantir la rentabilité, le respect des engagements de Mobistar vis-à-vis de ces actionnaires, ainsi que le maintien de la position acquise par Mobistar sur le plan de la qualité du réseau et du service à la clientèle. La plus importante contribution de ce programme sur 2003 tient dans le fait qu'il fait de plus en plus partie intégrante de la culture d'entreprise et influence favorablement les décisions de gestion au jour le jour. Les dépenses de fonctionnement sont ainsi restées stables, ceci alors que les revenus ont continué à croître.

Les frais d'exploitation consolidés passent de 879,5 millions d'euros en 2002 à 940,5 millions d'euros en 2003. Cette hausse de 6,9% est due principalement à l'augmentation des frais d'interconnexion de 38,3 millions d'euros, ce qui est une conséquence directe de l'augmentation du chiffre d'affaires réalisé en 2003 par Mobistar. D'autres

facteurs importants qui expliquent cette augmentation sont les amortissements plus importants sur immobilisations et un nombre de coûts non récurrents par suite de provisions pour créances douteuses dans le segment non mobile.

L'EBITDA 2003 du groupe Mobistar s'affiche en progression annuelle de 37,2% à 434,7 millions d'euros, soit 39,6% du chiffre d'affaires de la téléphonie. Sur l'année 2003, le groupe affiche un bénéfice net de 227,4 millions d'euros, en augmentation de 122,1% par rapport à l'année précédente. Le bénéfice net par action est de 3,64 euros.

L'augmentation de la rentabilité est à attribuer à l'évolution très positive de l'EBITDA dans l'activité mobile: de 313,7 millions d'euros en 2002, il passe à 422,8 millions d'euros en 2003, soit 41,9 % du chiffre d'affaires de la téléphonie mobile. Le bénéfice net pour l'activité mobile est de 228,8 millions d'euros.

La contribution de la téléphonie fixe et des activités "data" à l'EBITDA du groupe Mobistar est de 11,9 millions d'euros contre 3,1 millions d'euros en 2002. Le résultat net est de 1,4 millions d'euros en négatif, mais ce résultat est influencé en grande partie par les provisions pour créances douteuses qui sont considérées comme non récurrentes.

Le résultat opérationnel du groupe est passé de 154,2 millions d'euros en 2002 à 260,4 millions d'euros pour l'exercice sous revue, ce qui représente une amélioration de 68,9%.

3. Commentaires sur les comptes annuels de l'exercice 2003 de Mobistar S.A.

> compte de résultats

Le chiffre d'affaires de l'exercice 2003 s'élève à 1.100 millions d'euros, soit une progression de 16,1% par rapport à l'exercice précédent. Cette croissance est à mettre en perspective avec les facteurs évoqués dans la section précédente.

La production immobilisée, représentant les frais de développement informatique ainsi que les frais de recherche et de design des nouveaux sites nécessaires au déploiement du réseau, s'est élevée à 10,7 millions d'euros durant l'exercice sous revue.

Les autres produits d'exploitation, pour un montant de 89,4 millions d'euros, représentent des revenus de refacturation de frais et concernent principalement les services prestés par Mobistar en sa qualité de "shared services center" à ses filiales Mobistar Corporate Solutions et

> bilan

Le total du bilan consolidé s'élève à 972,7 millions d'euros.

L'actif du bilan se compose:

- > des actifs immobilisés qui se montent à 807,4 millions d'euros, soit 83,0% du total de l'actif;
- > du goodwill dégagé lors de l'acquisition par Mobistar de Mobistar Affiliate, comptabilisé en écarts de consolidation positifs et amorti sur 10 ans;
- > des actifs circulants qui s'élèvent à 165,2 millions d'euros et qui comprennent principalement des créances commerciales à concurrence de 113,2 millions d'euros et des dépôts à court terme pour 16,5 millions d'euros.

Le passif du bilan se compose:

- > des capitaux propres pour 296,2 millions d'euros, composés d'un capital de 431,9 millions d'euros, de réserves consolidées négatives de 136,2 millions d'euros, de subsides en capital de 0,4 million d'euros et d'une prime d'émission de 0,1 million d'euros;
- > de dettes à long terme liées au financement, pour un montant de 364,5 millions d'euros;
- > de dettes à un an au plus, pour un montant de 253,7 millions d'euros;
- > de comptes de régularisations pour 53,9 millions d'euros.

Mobistar Affiliate, ainsi que des services prestés au groupe Orange. Ces produits d'exploitation intègrent également les revenus de la refacturation des sites partagés avec les autres opérateurs, ainsi que le revenu de la facturation des informations fournies aux autorités judiciaires.

Les charges d'exploitation ont été bien maîtrisées et ont augmenté moins vite que le chiffre d'affaires. Ces charges s'élèvent à 934,3 millions d'euros (une augmentation de 6,8% par rapport à 2002) et se répartissent comme suit:

- > les achats et approvisionnement pour un montant de 384,1 millions d'euros, constitués principalement des coûts d'interconnexion (66,4% du total contre 63,0% en 2002). Le solde se compose, pour le principal, des charges liées à l'exploitation du réseau technique, des liaisons louées et du coût des ventes de GSM et de cartes SIM;
- > les services et biens divers pour un total de 234,2 millions d'euros

- comparables aux 232,0 millions d'euros de l'exercice précédent;
- > les rémunérations, charges sociales et pensions pour un montant de 126,0 millions d'euros contre 130,8 millions d'euros l'exercice précédent. Cette baisse de 3,7% est le résultat d'une baisse de 3,1% des effectifs;
 - > les amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations corporelles et incorporelles: 165,6 millions d'euros;
 - > les réductions de valeur sur stocks et créances commerciales: 7,2 millions d'euros dont 9,0 millions d'euros relatifs à la réduction de valeur intégrale de la créance représentative de la contestation des taxes communales et provinciales enrôlées (voir paragraphe concernant les litiges);
 - > les provisions pour risques et charges qui s'élèvent à 4,3 millions d'euros et se constituent d'une garantie de remboursement d'une ligne de crédit bancaire octroyée à l'association momentanée Irisnet pour 2,5 millions d'euros et de provisions pour divers litiges en cours (1,8 millions d'euros);
 - > les autres charges d'exploitation pour un montant de 12,9 millions d'euros contre 6,7 millions d'euros en 2002; cette augmentation résulte de la prise en perte définitive de créances commerciales dont une part importante était couverte par une provision pour créances douteuses lors des exercices antérieurs.

L'EBITDA de Mobistar S.A. augmente de 33,7% par rapport à l'exercice précédent pour s'élever à 431,6 millions d'euros.

Le résultat opérationnel de l'exercice s'affiche à 266,0 millions d'euros. La progression par rapport aux 168,3 millions d'euros de l'année passée s'explique par l'effet combiné d'une forte augmentation du chiffre d'affaires et par la bonne maîtrise des charges opérationnelles.

Les produits financiers générés durant l'exercice se montent à 7,7 millions d'euros. Ils proviennent essentiellement des dépôts à terme rendus possibles par le niveau favorable des liquidités générées par l'activité de la société.

Les charges financières de l'exercice se montent à 34,9 millions d'euros après activation des intérêts intercalaires de 0,3 millions d'euros. En 2002, les charges financières se montaient à 54,2 millions d'euros après déduction de 0,7 millions d'intérêts intercalaires. La réduction des charges financières constatée durant l'exercice résulte des remboursements contractuels et anticipés des emprunts.

Au niveau des charges exceptionnelles, Mobistar a poursuivi la réduction de valeur sur sa participation dans Mobistar Affiliate répartie linéairement sur 10 ans. La charge de l'exercice se situe à 1,4 millions d'euros. Au 31 décembre 2003, Mobistar a acquis l'universalité des biens de sa filiale à 100% Mobistar Corporate Solutions S.A. impliquant l'amortissement intégral de la valeur nette comptable de la participation dans cette dernière pour un montant de 11,2 millions d'euros.

Mobistar présente un résultat net de l'exercice positif de 226,2 millions d'euros à comparer aux 121,1 millions d'euros de l'exercice 2002, soit une progression de 86,8%.

> bilan

Le total bilantaire de la société s'élève à 1.030,5 millions d'euros, en diminution de 5,8% par rapport à l'exercice précédent.

L'actif se contracte de manière équivalente, en montants absolus, tant au niveau des actifs immobilisés que des actifs circulants. Les actifs immobilisés sont essentiellement affectés par l'intégration de l'universalité des biens de la S.A. Mobistar Corporate Solutions dont question ci-après, induisant une augmentation de l'ensemble des immobilisations incorporelles et corporelles et une réduction des immobilisations financières.

Les actifs circulants reflètent la diminution des créances à un an au plus et la diminution des dépôts à terme.

L'amélioration constatée au niveau de la structure du passif trouve sa justification dans la réduction conséquente des pertes reportées et la diminution de l'endettement financier à raison de 42,9% par rapport à la fin de l'exercice 2002.

Au 31 décembre 2003, Mobistar S.A. a acquis l'universalité des biens de Mobistar Corporate Solutions S.A. Cette décision purement formelle n'aura aucun impact sur la gestion courante du groupe. L'organisation en business units est désormais bien en place. L'impact bilantaire de cette opération se détaille comme suit pour Mobistar (en milliers d'euros):

Actif:

> frais d'établissement	711,5
> immobilisations incorporelles	4.225,6
> immobilisations corporelles	29.112,4
> immobilisations financières	985,0
> créances à un an au plus	14.642,9
> valeurs disponibles	207,8
> comptes de régularisation	1.984,7

Passif:

> dettes à un an au plus	111.505,2
> comptes de régularisation	464,6

Goodwill:

60.099,9

Les actifs immobilisés se décomposent comme suit:

- > immobilisations incorporelles pour un montant de 444,9 millions d'euros, liées essentiellement aux licences GSM et UMTS et aux développements informatiques ainsi qu'au goodwill de 60,1 millions d'euros

résultant de l'acquisition de l'universalité des biens de Mobistar Corporate Solutions S.A. et qui sera amorti sur une période de 5 ans;

- > immobilisations corporelles pour un montant de 411,1 millions d'euros relatives aux infrastructures de réseau, matériel GSM et services à valeur ajoutée;
- > immobilisations financières d'un montant de 9,9 millions d'euros constitués de la valeur nette de la participation à 100% dans Mobistar Affiliate S.A., d'une créance sur Mobistar Corporate Solutions S.A. et de cautionnements versés en numéraires. La réduction de 92,8 millions d'euros des immobilisations financières par rapport à l'exercice précédent résulte essentiellement de l'amortissement complet de la participation et de la diminution des créances détenues sur Mobistar Corporate Solutions S.A. suite à l'acquisition de l'universalité de ses biens.

Les actifs circulants se montent à 163,8 millions d'euros, soit une diminution de 15,6% par rapport à 2002. Cette évolution résulte:

- > d'une réduction du niveau des stocks à 9,7 millions d'euros, soit 18,6% de réduction par rapport à l'exercice 2002;
- > d'une diminution des créances à un an au plus à 116,3 millions d'euros, soit 16,3% de moins que l'exercice précédent;
- > des placements à court terme pour 16,5 millions d'euros;
- > des disponibilités et comptes de régularisation pour 21,3 millions d'euros.

Le passif du bilan est composé principalement:

- > des capitaux propres pour un montant de 350,8 millions d'euros (124,8 millions d'euros à fin 2002), constitués d'un capital souscrit de 431,9 millions d'euros, de pertes cumulées de 81,6 millions d'euros, de subsides en capital de 0,4 million d'euros et d'une prime d'émission de 0,1 million d'euros. Suite à la résorption de ses pertes reportées, la société n'est plus sous l'application de l'article 633 du

- Code des sociétés;
- > des dettes financières à long terme et échéant dans l'année s'élevant à 424,5 millions d'euros contre 743,1 millions d'euros en 2002, soit une diminution de 42,9% résultant principalement du remboursement anticipatif et intégral du prêt syndiqué;
- > des dettes à un an au plus qui s'élèvent à 257,9 millions d'euros pour 264,6 millions d'euros en 2002, et qui se composent:
 - du financement à court terme: 64,8 millions d'euros;
 - des dettes commerciales: 142,3 millions d'euros;
 - des dettes fiscales, salariales et sociales de 50,6 millions d'euros;
 - des autres dettes: 0,2 million d'euros;
 - des comptes de régularisation: 53,0 millions d'euros dont 52,9 millions d'euros de revenus à reporter.

> litiges

Depuis 1997, certaines communes et deux provinces belges ont adopté des mesures fiscales permettant une taxation annuelle sur les pylônes, mâts et antennes situés sur leur territoire. Ces mesures de taxation sont actuellement contestées auprès du Conseil d'Etat et des tribunaux de première instance (chambre fiscale).

Ces contestations ont connu une évolution en 2003. En effet, les auditeurs près le Conseil d'Etat des chambres néerlandophones et francophones ont remis des rapports divergents quant à la légalité de ces taxations, l'un concluant à leur légalité, l'autre posant la question de leur compatibilité avec les règles de droit européen. Devant une telle incertitude sur les arrêts à venir, la créance représentative de la contestation du montant des taxes enrôlées, augmentée des intérêts moratoires calculés au taux légal, a fait l'objet durant l'exercice d'une réduction de valeur actée via le compte de résultat pour un total de 9 millions d'euros.

4. Perspectives

L'année 2003 a encore été marquée par une croissance importante pour Mobistar qui reste pleinement confiante dans l'avenir du secteur et son potentiel de croissance malgré le fait que la pénétration de la téléphonie mobile ait atteint un niveau très élevé sur le marché belge.

La stratégie de Mobistar continuera à se focaliser sur l'augmentation de sa part de marché dans la téléphonie mobile vocale, activité qui génère l'essentiel de ses résultats.

Comme les années précédentes, Mobistar va poursuivre ses efforts de meilleure compréhension des besoins des clients et d'amélioration de la qualité des produits et services qui leurs sont offerts. En octobre

2003, l'entreprise a lancé "Mobistar Home", une formule tarifaire avantageuse pour les conversations téléphoniques vers le réseau fixe. Avec l'augmentation de la substitution de la téléphonie mobile à la téléphonie fixe (Fixed Line Substitution), Mobistar élargit son potentiel de marché disponible. Les premiers résultats du programme R@CE constituent une illustration supplémentaire du potentiel d'accroissement de l'utilisation du GSM par le client. Mobistar s'attend à une augmentation de plus de 10% des revenus pour 2004.

Sur base de cette croissance commerciale attendue en 2004, Mobistar procédera à une nouvelle baisse de ses charges de terminaison mobile de 6% en novembre 2004, en application de la décision de l'IBPT du 23 septembre 2003.

La vision de Mobistar est que la transmission mobile de données et le multimédia constitueront une source de revenus grandissante. Nonobstant le fait que le SMS reste le facteur de croissance le plus important pour la transmission mobile de données, le MMS (Multimedia Messaging Services) amènera des revenus supplémentaires pour les années à venir. Mobistar se concentrera également sur le développement des applications machine-to-machine. La disponibilité de cartes GPRS intégrées dans les PC sera un stimulant supplémentaire dans la percée des applications de transmission mobile de données.

En ce qui concerne l'UMTS, le cadre légal actuel donne assez de souplesse à Mobistar pour adapter le lancement de cette technologie à la demande attendue du marché. En 2004, Mobistar prévoit que

ses dépenses d'investissement totales se situeront entre 140 et 160 millions d'euros.

En 2004, Mobistar devrait afficher une croissance à deux chiffres de ses revenus tout en améliorant son efficacité opérationnelle et en poursuivant ses efforts pour renforcer encore sa situation bilantaire. La société espère pouvoir recommander le paiement d'un dividende sur base des résultats de 2004, pour autant que l'environnement continue à être suffisamment favorable.

En 2004, et ce pour la première fois de son existence, Mobistar payera des impôts sur le revenu.

5. Justification de l'application des règles comptables de continuité

Conformément aux dispositions de l'article 96, 6°, du Code des sociétés et suite aux pertes accusées par la société dans sa phase de démarrage, le conseil d'administration doit justifier l'application des règles d'évaluation dans l'hypothèse de continuité de l'exploitation.

La profitabilité affichée par le groupe Mobistar depuis 2002 a généré des liquidités qui ont permis de reconstituer la plus grande partie du

capital et de réduire l'endettement jusqu'à procéder au remboursement intégral et anticipatif du prêt syndiqué durant l'exercice sous revue.

Sur base de la position financière de la société, de ses prévisions et de ses possibilités de financement, le conseil d'administration juge que l'application des règles comptables de continuité est justifiée.

6. Application de l'article 524 du Code des sociétés durant l'exercice 2003

Conformément à l'article 524 du Code des sociétés, doivent être reprises dans le rapport de gestion les conclusions des rapports remis par les administrateurs et experts choisis par le conseil en vertu de cet article ainsi que la description des décisions prises suite à ces rapports.

Le conseil de Mobistar a confié à trois administrateurs indépendants par rapport à la décision soumise, la mission de vérifier que les termes et conditions de la proposition de refinancement de la dette long terme

de Mobistar, émise par France Télécom, rencontraient l'intérêt de la société. Ces administrateurs, assistés par un expert indépendant ont conclu que cette proposition impacte positivement la situation financière de Mobistar et est par conséquent dans l'intérêt de la société et de ses actionnaires. En outre, la proposition étant faite à des conditions de marché, ce refinancement n'est pas de nature à procurer un avantage, ayant le caractère de rémunération privilégiée directe ou indirecte, à un actionnaire.

7. Informations sur les missions complémentaires confiées au commissaire

Durant l'exercice 2003, le commissaire a presté des missions complémentaires pour un montant total de 62.820 euros.

> comptes annuels Mobistar S.A. 2003

Les comptes annuels	page 14
Les règles d'évaluation	page 32
Le rapport du commissaire	page 34

Bilan

après répartition

Actif

2003

en milliers d'€

2002

en milliers d'€

ACTIFS IMMOBILISES

866 672

899 387

I. Frais d'établissement (Annexe I)	780	176
II. Immobilisations incorporelles (Annexe II)	444 863	389 827
III. Immobilisations corporelles (Annexe III)	411 124	406 688
A. Terrains et constructions	114 859	128 747
B. Installations, machines et outillage	261 839	235 878
C. Mobilier et matériel roulant	23 214	31 021
E. Autres immobilisations corporelles	11 212	11 042
IV. Immobilisations financières (Annexe IV et V)	9 905	102 696
A. Entreprises liées	9 740	102 542
1. Participations	8 765	21 343
2. Créances	975	81 199
C. Autres immobilisations financières	165	154
2. Créances et cautionnements en numéraire	165	154

ACTIFS CIRCULANTS

163 848

194 107

VI. Stock et commandes en cours d'exécution	9 745	11 975
A. Stocks	9 745	11 975
4. Marchandises	9 745	11 975
VII. Créances à un an au plus	116 282	138 942
A. Créances commerciales	112 045	128 083
B. Autres créances	4 237	10 859
VIII. Placements de trésorerie (Annexe V et VI)	16 500	27 500
B. Autres placements	16 500	27 500
IX. Valeurs disponibles	1 230	559
X. Comptes de régularisation (Annexe VII)	20 091	15 131

TOTAL DE L'ACTIF

1 030 520

1 093 494

Passif

2003

en milliers d'€

2002

en milliers d'€

CAPITAUX PROPRES

350 834

124 764

I. Capital (Annexe VIII)	431 939	431 939
A. Capital souscrit	431 939	431 939
II. Primes d'émission	93	93
V. Perte reportée	-81 572	-307 723
VI. Subsidés en capital	374	455

PROVISIONS ET IMPOTS DIFFERES

4 339

VII. A. Provisions pour risques et charges	4 339
4. Autres risques et charges (Annexe IX)	4 339

DETTES

675 347

968 730

VIII. Dettes à plus d'un an (Annexe X)	364 468	656 523
A. Dettes financières	364 468	654 400
1. Emprunts subordonnés	234 397	228 510
4. Etablissements de crédit		185 920
5. Autres emprunts	130 071	239 970
B. Dettes commerciales		2 123
1. Fournisseurs		2 123
IX. Dettes à un an au plus (Annexe X)	257 927	264 630
A. Dettes à plus d'un an échéant dans l'année	60 000	88 748
B. Dettes financières	4 802	2 027
2. Autres emprunts	4 802	2 027
C. Dettes commerciales	142 276	127 218
1. Fournisseurs	142 276	127 218
E. Dettes fiscales, salariales et sociales	50 614	46 438
1. Impôts	4 064	3 766
2. Rémunérations et charges sociales	46 550	42 672
F. Autres dettes	235	199
X. Comptes de régularisation (Annexe XI)	52 952	47 577

TOTAL DU PASSIF

1 030 520

1 093 494

Compte de résultats

Sous la forme de liste

2003

en milliers d'€

2002

en milliers d'€

I. Ventes et prestations	1 200 192	1 043 111
A. Chiffre d'affaires (Annexe XII,A)	1 100 042	947 639
C. Production immobilisée	10 730	9 495
D. Autres produits d'exploitation (Annexe XII,B)	89 420	85 977
II. Coût des ventes et des prestations	-934 273	-874 787
A. Approvisionnements et marchandises	384 052	343 864
1. Achats	381 239	334 188
2. Variation des stocks (augmentation -, réduction +)	2 813	9 676
B. Services et biens divers	234 245	231 953
C. Rémunérations, charges sociales et pensions (Annexe XII,C2)	125 971	130 759
D. Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles	165 567	155 729
E. Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales (dotations +, reprises -) (Annexe XII,D)	7 173	5 747
F. Provisions pour risques et charges (dotations +, utilisations et reprises -) (Annexe XII, C3 et E)	4 339	
G. Autres charges d'exploitation (Annexe XII, F)	12 926	6 735
III. Bénéfice d'exploitation (+)	265 919	168 324
IV. Produits financiers	7 709	10 318
B. Produits des actifs circulants	7 330	9 174
C. Autres produits financiers (Annexe XIII,A)	379	1 144
V. Charges financières	-34 900	-54 183
A. Charges des dettes (Annexe XIII, B et C)	33 144	52 719
C. Autres charges financières (Annexe XIII, E)	1 756	1 464
VI. Bénéfice courant avant impôts (+)	238 728	124 459
VIII. Charges exceptionnelles	-12 577	-3 335
A. Amortissements et réductions de valeur exceptionnels sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles		500
B. Réductions de valeur sur immobilisations financières	12 577	1 541
D. Moins-values sur réalisation d'actifs immobilisés		1 294
IX. Bénéfice de l'exercice avant impôts (+)	226 151	121 124
XI. Bénéfice de l'exercice (+)	226 151	121 124
XIII. Bénéfice de l'exercice à affecter (+)	226 151	121 124

2003
en milliers d'€

2002
en milliers d'€

AFFECTATIONS ET PRELEVEMENTS

A. Perte à affecter	-81 572	-307 723
1. Bénéfice de l'exercice à affecter (+)	226 151	121 124
2. Perte reportée de l'exercice précédent (-)	-307 723	-428 847
D. Résultat à reporter		
2. Perte à reporter	81 572	307 723

Annexe

2003

en milliers d'€

I. Etat des frais d'établissement (rubrique 20 de l'actif)

Valeur comptable nette au terme de l'exercice précédent	176
Mutations de l'exercice:	
• Amortissements (-)	-108
• Autres	712
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	780
Dont: frais de constitution et d'augmentation de capital, frais d'émission d'emprunts et autres frais d'établissement	780

II. Etat des immobilisations incorporelles

(rubrique 21 de l'actif)

	Frais de recherche et de développement	Concessions, brevets, licences, etc.	Goodwill
a. Valeur d'acquisition			
Au terme de l'exercice précédent		593 483	2 490
Mutations de l'exercice:			
• Acquisitions, y compris la production immobilisée	7 719	51 742	60 100
Au terme de l'exercice	7 719	645 225	62 590
c. Amortissements et réductions de valeur			
Au terme de l'exercice précédent		203 656	2 490
Mutations de l'exercice:			
• Actés		60 843	
• Acquis de tiers	3 573	109	
Au terme de l'exercice	3 573	264 608	2 490
d. Valeur comptable nette au terme de l'exercice	4 146	380 617	60 100

2003

en milliers d'€

III. Etat des immobilisations corporelles (rubriques 22 à 27 de l'actif)

	Terrains et constructions (rubrique 22)	Installations, machines et outillage (rubrique 23)	Mobilier et matériel roulant (rubrique 24)	Autres immobilisations corporelles (rubrique 26)
a. Valeur d'acquisition				
Au terme de l'exercice précédent	240 937	431 551	90 122	18 537
Mutations de l'exercice:				
• Acquisitions, y compris la production immobilisée	35 908	75 783	8 003	2 259
• Cessions et désaffectations (-)	-2 482	-8 792	-344	
Au terme de l'exercice	274 363	498 542	97 781	20 796
c. Amortissements et réductions de valeur				
Au terme de l'exercice précédent	112 190	195 673	59 101	7 495
Mutations de l'exercice:				
• Actés	49 735	37 103	15 688	2 089
• Acquis de tiers	61	12 719	122	
• Annulés à la suite de cessions et désaffectations (-)	-2 482	-8 792	-344	
Au terme de l'exercice	159 504	236 703	74 567	9 584
d. Valeur comptable nette au terme de l'exercice	114 859	261 839	23 214	11 212

Annexe

2003

en milliers d'€

IV. Etat des immobilisations financières (rubrique 28 de l'actif)

1. Participations, actions et parts

a. Valeur d'acquisition

Au terme de l'exercice précédent

Mutations de l'exercice:

- Cessions et retraits

Au terme de l'exercice

c. Réduction de valeur

Au terme de l'exercice précédent

Mutations de l'exercice:

- Actées
- Acquisées de tiers
- Annulées à la suite de cessions et retraits

Au terme de l'exercice

Valeur comptable nette au terme de l'exercice

Entreprises liées
(rubrique 280)

Autres entreprises
(rubrique 284)

34 750

-22 310

12 440

13 407

12 577

1

-22 310

3 675

8 765

2. Créances

Valeur comptable nette au terme de l'exercice
précédent

Mutations de l'exercice:

- Additions
- Remboursements
- Autres

Valeur comptable nette au terme de l'exercice

(rubrique 281)

(rubrique 285/8)

81 199

154

23 509

1

-103 733

10

975

165

V. A. Participations et droits sociaux détenus dans d'autres entreprises

Dénomination, adresse complète du siège, et pour les entreprises de droit belge, mention du numéro de TVA ou du numéro national

- Mobistar Affiliate S.A.
Rue Colonel Bourg 149
1140 Evere, Belgique
BE 420.959.016
Actions nominatives
- Mobistar Corporate Solutions S.A.
Rue Colonel Bourg 149
1140 Evere, Belgique
BE 465.098.568
Actions nominatives

Droits sociaux détenus Données extraites des derniers comptes annuels disponibles

Dénomination, adresse complète du siège, et pour les entreprises de droit belge, mention du numéro de TVA ou du numéro national	Droits sociaux détenus		Données extraites des derniers comptes annuels disponibles			
	Nombre	en %	Comptes annuels arrêtés au	Code devise	Capitaux propres en milliers d'€	Résultat net en milliers d'€
• Mobistar Affiliate S.A. Rue Colonel Bourg 149 1140 Evere, Belgique BE 420.959.016 Actions nominatives	64 301	100	31/12/02	EUR	2 574	1 961
• Mobistar Corporate Solutions S.A. Rue Colonel Bourg 149 1140 Evere, Belgique BE 465.098.568 Actions nominatives	900 000	100	31/12/03	EUR	-975	48 123

2003

en milliers d'€

2002

en milliers d'€

VI. Placements de trésorerie: autres placements (rubrique 51/53 de l'actif)

Comptes à terme détenus auprès des établissements de crédit

- avec une durée résiduelle ou de préavis d'un mois au plus

16 500

27 500

16 500

27 500

VII. Comptes de régularisation

Ventilation de la rubrique 490/1 de l'actif si celle-ci représente un montant important

- Charges à reporter
- Produits acquis
- Produits financiers

10 833

9 205

53

Annexe

2003

VIII. Etat du capital	en milliers d'€	Nombre d'actions
A. Capital social		
1. Capital souscrit (rubrique 100 du passif)		
Au terme de l'exercice précédent	431 939	
Au terme de l'exercice	431 939	
2. Représentation du capital		
2.1. Catégories d'actions		
• Actions sans valeur nominale	431 939	62 518 269
2.2. Actions nominatives ou au porteur		
• Nominatives		34 541 598
• Au porteur		27 976 671
D. Engagements d'émission d'actions		
2. Suite à l'exercice de droits de souscription		
• Nombre de droits de souscription en circulation		778 720
• Montant du capital à souscrire	26 593	
• Nombre maximum correspondant d'actions à émettre		778 720
G. Structure de l'actionariat de l'entreprise au 31/12/2003		
Wirefree Services Belgium		31 620 000
Telindus Group		2 921 182
Autres actionnaires nominatifs		416
Total des actions nominatives		34 541 598
Bruficom		2 539 182
Wirefree Services Belgium		133 100
Actions au porteur détenues par le public		25 304 389
Total des actions au porteur		27 976 671
Nombre total des actions		62 518 269

2003

en milliers d'€

IX. Provisions pour autres risques et charges

Ventilation de la rubrique 163/5 du passif si celle-ci représente un montant important

- Garantie de remboursement à concurrence de 50% d'une ligne de crédit bancaire octroyée à l'association momentanée IRISNET
- Provisions pour litiges

2 475

1 864

X. Etat des dettes

Dettes échéant dans l'année (rubrique 42)	Dettes ayant plus d'un an mais 5 ans au plus à courir (rubrique 17)	Dettes ayant plus de 5 ans à courir (rubrique 17)
--	---	--

A. Ventilation des dettes à l'origine a plus d'un an en fonction de leur durée résiduelle

Dettes financières

60 000

364 468

1. Emprunts subordonnés

234 397

5. Autres emprunts

60 000

130 071

Total

60 000

364 468

Dettes (ou parties de dettes) garanties par des sûretés réelles constituées ou irrévocablement promises sur les actifs de l'entreprise

B. Dettes garanties

(comprises dans les rubriques 17 et 42/48 du passif)

Dettes financières

424 468

1. Emprunts subordonnés

234 397

5. Autres emprunts

190 071

Total

424 468

C. Dettes fiscales, salariales et sociales

1. Impôts (rubrique 450/3 du passif)

b. Dettes fiscales non échues

4 064

2. Rémunérations et charges sociales (rubrique 454/9 du passif)

b. Autres dettes salariales et sociales

46 550

XI. Comptes de régularisation

Ventilation de la rubrique 492/3 du passif si celle-ci représente un montant important

- Produits à reporter
- Intérêts à imputer

52 879

73

Annexe

2003

2002

XII. Résultats d'exploitation	en unités	en unités
C1. Travailleurs inscrits au registre du personnel		
a. Nombre total à la date de clôture	1 585	1 630
b. Effectif moyen du personnel calculé en équivalents temps plein	1 600,8	1 653,4
c. Nombre effectif d'heures prestées	2 610 555	2 736 917
<hr/>		
	en milliers d'€	en milliers d'€
C2. Frais de personnel (rubrique 62)		
a. Rémunérations et avantages sociaux directs	86 328	89 650
b. Cotisations patronales d'assurances sociales	29 444	31 128
c. Primes patronales pour assurances extralégales	3 833	4 082
d. Autres frais de personnel	6 189	5 887
e. Pensions	177	12
D. Réductions de valeurs (rubrique 631/4)		
1. Sur stocks et commandes en cours		
• Reprises (-)	-583	-2 266
2. Sur créances commerciales		
• Actées	7 756	8 013
E. Provisions pour risques et charges (rubrique 635/7)		
Constitutions	4 339	
F. Autres charges d'exploitation (rubrique 640/8)		
Impôts et taxes relatifs à l'exploitation	1 840	2 996
Autres	11 086	3 739
<hr/>		
G. Personnel intérimaire et personnes mises à la disposition de l'entreprise		
1. Nombre total à la date de clôture (en unités)	690	403
2. Nombre moyen calculé en équivalents temps plein (en unités)	471,2	392,5
Nombre effectif d'heures prestées (en unités)	403 418	350 592
Frais pour l'entreprise (en milliers d'€)	24 927	23 096

2003

en milliers d'€

2002

en milliers d'€

XIII. Résultats financiers**A. Autres produits financiers (rubrique 752/9)**

Subsides accordés par les pouvoirs publics et imputés au compte de résultats:

- Subsides en capital 81 89

Ventilation des autres produits, s'ils sont importants.

- Produits financiers divers 249 1 007
- Boni de change 49 48

E. Autres charges financières (rubrique 652/9)

Montant de l'escompte à charge de l'entreprise sur la négociation de créances

1 102 837

Ventilation des autres charges financières, si elles sont importantes

- Frais de banque 492 541
- Pertes de change 114 27
- Charges financières diverses 48 59

XV. Impôts sur le résultat**B. Principales sources des disparités entre le bénéfice avant impôt et le bénéfice taxable estimé**

- Dépenses non admises 17 804

D. Sources de latences fiscales

- 1. Latences actives 59 459

- Pertes fiscales cumulées, déductible des bénéfices taxables ultérieurs 31 203

- Déductions pour investissements 28 256

XVI. Taxes sur la valeur ajoutée et impôts à charge de tiers**A. Taxes sur la valeur ajoutée, portées en compte:**

- 1. à l'entreprise (déductibles) 166 245 155 623

- 2. par l'entreprise 301 844 262 772

B. Montant retenus à charge de tiers, au titre de:

- 1. précompte professionnel 29 821 26 962

Annexe

2003

en milliers d'€

XVII. Droits et engagements hors bilan

Garanties réelles constituées ou irrévocablement promises par l'entreprise sur ses actifs propres pour sûreté de dettes et engagements de l'entreprise

Hypothèques:

- Valeur comptable des immeubles grevés
- Montant de l'inscription

1 320

2 479

Gage sur fonds de commerce:

- Montant de l'inscription

746 208

Litiges importants et autres engagements importants:

1. Garanties bancaires émises pour le compte de la société: 6,475 millions d'euros
2. Instruments financiers: les contrats visant à protéger la société contre le risque lié aux fluctuations des taux d'intérêts associés aux emprunts avaient un capital nominal fictif de 398,315 millions d'euros au 31 décembre 2003.
3. Pour les besoins du projet de financement et afin de garantir les montants dus dans le cadre de ce projet (montants dus en principal, soit 446 millions et 300 millions d'euros, et en intérêts, diminués de tout remboursement), la société a accordé des sûretés aux banques syndiquées ainsi qu'à FRANCE TELECOM et COGECOM sous forme de:
 - a. un gage sur les créances et sur les polices d'assurances;
 - b. une hypothèque à concurrence de 2,479 millions d'euros en principal plus intérêts sur le bâtiment de Charleroi;
 - c. un gage sur fonds de commerce à concurrence de 61,973 millions d'euros en principal plus intérêts;
 - d. un mandat hypothécaire, à concurrence d'un montant maximum égal à 110% de la valeur vénale des immeubles que la société pourrait acquérir;
 - e. un mandat de gage sur fonds de commerce à concurrence de 384,235 millions et de 300 millions d'euros.
4. Depuis 1997, certaines communes et deux provinces belges ont adopté des mesures fiscales permettant une taxation annuelle sur les pylônes, mâts et antennes situés sur leur territoire. Ces mesures de taxation sont actuellement contestées auprès du Conseil d'Etat et des tribunaux de première instance (chambre fiscale). Ces contestations ont connu une évolution en 2003. En effet, les auditeurs près le Conseil d'Etat des chambres néerlandophones et francophones, ont remis des rapports divergents quant à la légalité de ces taxations, l'un concluant à leur légalité, l'autre posant la question de leur compatibilité avec les règles de droit européen. Devant une telle incertitude sur les arrêts à venir, la créance représentative de la contestation du montant des taxes enrôlées, augmentée des intérêts moratoires calculés au taux légal, a fait l'objet durant l'exercice d'une réduction de valeur actée via le compte de résultat pour un total de 9 millions d'euros.

Description succincte du régime complémentaire de pension de retraite ou de survie instauré au profit du personnel ou des dirigeants et des mesures prises pour en couvrir la charge.

La société a un système de retraite à cotisation définie qui prévoit un complément au droit de pension des employés en plus du régime légal de retraite. Ce système de retraite est couvert et financé par une compagnie d'assurances comme le requiert la législation belge.

Annexe

2003

en milliers d'€

2002

en milliers d'€

XVIII. Relations avec les entreprises liées et les entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation

	Entreprises liées	Entreprises liées
1. Immobilisations financières	9 740	102 542
Participations	8 765	21 343
Créances: autres	975	81 199
2. Créances	13 469	34 690
A un an au plus	13 469	34 690
4. Dettes	442 269	496 182
A plus d'un an	364 468	468 480
A un an au plus	77 801	27 702
7. Résultats financiers		
Produits des actifs circulants	5 840	7 575
Charges des dettes	18 983	22 834

Déclaration relative aux comptes consolidés

A. Informations à compléter par les entreprises soumises aux dispositions du Code des sociétés relatives aux comptes consolidés:

L'entreprise établit et publie des comptes consolidés et un rapport consolidé de gestion

B. Informations à compléter par l'entreprise si elle est filiale ou filiale commune:

Entreprise mère:

France Télécom

Place d'Alleray 6

75505 Paris-Cedex 15

France

Etablit des comptes consolidés pour l'ensemble le plus grand.

Les comptes consolidés dont question ci-avant peuvent être obtenus à l'adresse:

France Télécom

Place d'Alleray 6

75505 Paris-Cedex 15

France

Bilan social

2003

2002

I. Etat des personnes occupées

A. Travailleurs inscrits au registre du personnel

1. Au cours de l'exercice et de l'exercice précédent

	Temps plein	Temps partiel	Total (T) ou total en équivalents temps plein (ETP)	Total (T) ou total en équivalents temps plein (ETP)
Nombre moyen de travailleurs	1 540,8	86,6	1 600,8 (ETP)	1 653,4 (ETP)
Nombre effectif d'heures prestées	2 520 959	89 596	2 610 555 (T)	2 736 917 (T)
Frais de personnel (en milliers d'€)	122 766	3 205	125 971 (T)	130 759 (T)
Montant des avantages accordés en sus du salaire			1 530 (T)	1 537 (T)

2. A la date de clôture de l'exercice

a. Nombre de travailleurs inscrits au registre du personnel

1 538 47 1 571,6

b. Par type de contrat de travail

Contrat à durée indéterminée 1 529 47 1 562,6
 Contrat à durée déterminée 9 9,0

c. Par sexe

Hommes 996 10 1 002,8
 Femmes 542 37 568,8

d. Par catégorie professionnelle

Personnel de direction 33 33,0
 Employés 1 505 47 1 538,6

B. Personnel intérimaire et personnes mises à la disposition de l'entreprise

Au cours de l'exercice

	Personnel intérimaire	Personnes mises à la disposition de l'entreprise
Nombre moyen de personnes occupées	98,2	373,0
Nombre effectif d'heures prestées	194 042	209 376
Frais pour l'entreprise (en milliers d'€)	4 458	20 469

Bilan social

2003

II. Tableau des mouvements du personnel au cours de l'exercice

A. Entrées

a. Nombre de travailleurs inscrits au registre du personnel au cours de l'exercice

Temps plein	Temps partiel	Total en équivalents temps plein
85		85,0

b. Par type de contrat de travail

Contrat à durée indéterminée

78		78,0
----	--	------

Contrat à durée déterminée

7		7,0
---	--	-----

c. Par sexe et niveau d'études

Hommes:

secondaire

5		5,0
---	--	-----

supérieur non universitaire

15		15,0
----	--	------

universitaire

14		14,0
----	--	------

Femmes:

secondaire

7		7,0
---	--	-----

supérieur non universitaire

25		25,0
----	--	------

universitaire

19		19,0
----	--	------

B. Sorties

a. Nombre de travailleurs dont la date de fin de contrat a été inscrite au registre du personnel au cours de l'exercice

127	3	129,4
-----	---	-------

b. Par type de contrat de travail

Contrat à durée indéterminée

123	3	125,4
-----	---	-------

Contrat à durée déterminée

4		4,0
---	--	-----

c. Par sexe et niveau d'études

Hommes:

secondaire

19	1	19,8
----	---	------

supérieur non universitaire

33		33,0
----	--	------

universitaire

27		27,0
----	--	------

Femmes:

secondaire

9	1	9,8
---	---	-----

supérieur non universitaire

25	1	25,8
----	---	------

universitaire

14		14,0
----	--	------

d. Par motif de fin de contrat

Licenciement

54	3	56,4
----	---	------

Autre motif

73		73,0
----	--	------

2003

III. Etat concernant l'usage, au cours de l'exercice, des mesures en faveur de l'emploi

Mesures en faveur de l'emploi

1. Mesures comportant un avantage financier¹
 - 1.6. Réduction structurelle des cotisations de sécurité sociale
2. Autres mesures
 - 2.2. Contrats de travail successifs conclus pour une durée déterminée
 - 2.4. Réduction des cotisations personnelles de sécurité sociale des travailleurs à bas salaire

Nombre de travailleurs concernés par une ou plusieurs mesures en faveur de l'emploi

- Total pour l'exercice
- Total pour l'exercice précédent

Nombre de travailleurs concernés	Montant de l'avantage financier en milliers d'€	
	Nombre	Equivalents temps plein
1 654	1 628,9	1 583
3	3,0	
5	4,0	
1 654	1 628,5	
1 798	1 785,3	

¹ Avantage financier pour l'employeur concernant le titulaire ou son remplaçant

IV. Renseignements sur les formations pour les travailleurs au cours de l'exercice

Total des initiatives en matière de formation des travailleurs à charge de l'employeur

1. Nombre de travailleurs concernés
2. Nombre d'heures de formation suivies
3. Coût pour l'entreprise (en milliers d'€)

	Hommes	Femmes
1. Nombre de travailleurs concernés	1 031	566
2. Nombre d'heures de formation suivies	41 820	16 098
3. Coût pour l'entreprise (en milliers d'€)	452	218

Règles d'évaluation

> frais d'établissement

Les frais de premier établissement et les frais liés aux augmentations du capital souscrit sont capitalisés dans le bilan au prix coûtant et sont amortis sur cinq ans à partir de la date de dépense sur une base linéaire. Par exception, les frais d'augmentation de capital exposés dans le cadre de l'introduction en bourse réalisée en 1998 ont été intégralement pris en charge sur l'exercice 1998.

> immobilisations incorporelles

Les actifs incorporels sont enregistrés au prix coûtant et sont composés essentiellement des coûts et dépenses capitalisés suivants, y compris, le cas échéant, la production immobilisée: acquisition de la licence pour le réseau GSM, acquisition de la licence UMTS, coût de la conception et du développement du réseau, permis, coût de licences et de développement de logiciels et goodwill.

Les coûts capitalisés inclus dans les actifs incorporels liés à l'acquisition de la licence pour le réseau GSM sont amortis sur une base linéaire de 15 ans, durée de la licence.

La licence UMTS a également une durée de 15 ans et fera l'objet d'un amortissement linéaire à partir du lancement commercial de l'UMTS.

Le goodwill généré lors de l'acquisition de l'universalité des biens de la S.A. Mobistar Corporate Solutions est amorti sur une durée de 5 ans.

Les autres actifs incorporels sont amortis linéairement sur une période de 3 à 5 ans, à l'exception du coût de la conception originale et du développement original du réseau, qui est passé en résultats.

> immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont inscrites au prix coûtant et sont amorties sur une base linéaire prorata temporis en utilisant les taux définis dans les lois fiscales belges actuelles, qui correspondent aux durées de vie des actifs concernés comme suit:

Constructions et installations sur emplacements loués	10 à 20 ans
Installations afférentes aux sites	10 ans
Équipements de téléphonie mobile immeubles	3 à 8 ans
Équipements du réseau	8 ans
Matériel informatique	3 ans
Autres équipements immobiliers	3 à 15 ans

Les frais d'entretien réguliers et les frais de réparation sont imputés aux dépenses au cours de la période encourue. Les améliorations immobilières sont capitalisées. Les coûts d'emprunt liés à l'achat d'actifs immobilisés

corporels sont activés et amortis suivant le même schéma que les immobilisés en question.

> immobilisations financières

Les participations, actions et parts sont évaluées à la valeur d'acquisition. Les créances sont évaluées à la valeur nominale. Des réductions de valeurs sont actées sur les participations, actions et parts en cas de moins-values ou de dépréciations durables. Les créances font l'objet de réductions de valeur si leur remboursement à l'échéance est en tout ou en partie incertain ou compromis.

> créances

Les créances sont évaluées à la valeur nominale. Les réductions de valeur pour créances douteuses sont évaluées en tenant compte du risque potentiel de non-recouvrement.

> stocks

Les stocks comprennent les marchandises achetées destinées à la vente. Les mouvements de stock sont déterminés selon la méthode FIFO (premier entré - premier sorti). Les inventaires sont évalués selon la méthode du "lower of cost or market".

> valeurs disponibles

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les dépôts en espèces et à terme de moins de trois mois. Ils sont enregistrés à la valeur nominale. Les devises étrangères sont converties selon le taux de fin d'exercice et les profits et les pertes sont inscrits dans les produits et charges.

> comptes de régularisation

Les comptes de régularisation de l'actif comprennent les charges à reporter et les produits acquis. Les comptes de régularisation du passif comprennent les charges à imputer et les produits à reporter.

> pensions

La société a un système de retraite à prestation définie qui prévoit un complément au droit de pension des employés en plus du régime légal de retraite. Ce système de retraite est couvert et financé par une compagnie d'assurances comme le requiert la législation belge.

> instruments financiers

La société conclut des contrats visant à la protéger contre le risque

lié aux fluctuations des taux d'intérêt associés à ses emprunts. Les primes payées ou reçues et les bénéfices et pertes associés sont reportés sur la période du contrat et sont inscrits comme produits et charges d'intérêts.

> reconnaissance des produits et des charges

Les produits et les charges sont enregistrés au moment où ils sont encourus indépendamment de leur paiement ou encaissement.

Les produits provenant des services sont reconnus quand ils sont acquis. Les facturations pour ces services sont effectuées sur une base mensuelle tout au long du mois. Les rentrées non facturées du cycle de facturation à la fin de chaque mois sont estimées sur base du trafic et enregistrées à la fin du mois. Les paiements reçus à l'avance sont reportés et repris au bilan sous les revenus reportés.

> impôts sur le revenu

La société est soumise à l'impôt sur les sociétés conformément à la législation belge en matière d'impôts sur le revenu. Les impôts différés résultant de différences temporaires dans la reconnaissance des produits et des charges ne sont pas reconnus.

> transactions en devises étrangères

Les transactions en devises étrangères sont converties en euros selon le taux de change en vigueur à la date de la transaction. Les créances et dettes à la date du bilan, libellées en devises étrangères, sont ajustées pour refléter les taux de change en vigueur à la date du bilan, ces ajustements étant reconnus dans le compte de résultats dans la mesure où les principes comptables belges le permettent.

Rapport du commissaire

sur l'exercice clôturé le 31 décembre 2003 présenté à l'assemblée générale des actionnaires de la société anonyme Mobistar

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, nous avons l'honneur de vous faire rapport sur l'exécution de la mission de révision qui nous a été confiée.

Nous avons procédé à la révision des comptes annuels établis sous la responsabilité du conseil d'administration de la société, pour l'exercice de douze mois se clôturant le 31 décembre 2003, dont le total du bilan s'élève à 1.030.519.830 euros et dont le compte de résultats se solde par un bénéfice de l'exercice de 226.150.941 euros. Nous avons également procédé aux vérifications spécifiques complémentaires requises par la loi.

Attestation sans réserve des comptes annuels

Nos contrôles ont été réalisés en conformité avec les normes de l'Institut des Réviseurs d'Entreprises. Ces normes professionnelles requièrent que notre révision soit organisée et exécutée de manière à obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'inexactitudes significatives compte tenu des dispositions légales et réglementaires applicables aux comptes annuels en Belgique.

Conformément à ces normes, nous avons tenu compte de l'organisation de la société en matière administrative et comptable ainsi que de ses dispositifs de contrôle interne. Les responsables de la société ont répondu avec clarté à nos demandes d'explications et d'informations. Nous avons examiné par sondages la justification des montants figurant dans les comptes annuels. Nous avons évalué le bien fondé des règles d'évaluation et des estimations comptables significatives faites par la société ainsi que la présentation des comptes annuels dans leur ensemble. Nous estimons que ces travaux fournissent une base raisonnable à l'expression de notre opinion.

A notre avis, compte tenu des dispositions légales et réglementaires qui les régissent, les comptes annuels clôturés au 31 décembre 2003 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats de la société et les informations données dans l'annexe sont adéquates.

Attestations complémentaires

Nous complétons notre rapport par les attestations complémentaires suivantes qui ne sont pas de nature à modifier la portée de l'attestation des comptes annuels:

- > le rapport de gestion contient les informations requises par la loi et concorde avec les comptes annuels;
- > sans préjudice d'aspects formels d'importance mineure, la comptabilité est tenue et les comptes annuels sont établis conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique;
- > nous ne devons vous signaler aucune opération conclue ou décision prise en violation des statuts ou du Code des sociétés. L'affectation des résultats qui vous est proposée est conforme aux dispositions légales et statutaires.

Bruxelles, le 20 avril 2004

Ernst & Young Réviseurs d'Entreprises S.C.C. (B 160)
Commissaire
représentée par

Pol Fizez
Associé



Herman Van den Abeele
Associé



> comptes consolidés 2003

Les comptes consolidés	page 36
Les règles d'évaluation des comptes consolidés	page 48
Tableau consolidé des flux de trésorerie	page 50
Le rapport du commissaire sur les comptes consolidés	page 52

Bilan consolidé

après répartition

Actif

2003

en milliers d'€

2002

en milliers d'€

ACTIFS IMMOBILISES

807 426

845 956

I. Frais d'établissement (Annexe VII)	780	1 895
II. Immobilisations incorporelles (Annexe VIII)	384 763	394 222
III. Ecarts de consolidation positifs (Annexe XII)	10 594	12 016
IV. Immobilisations corporelles (Annexe XI)	411 124	437 658
A. Terrains et constructions	114 859	128 894
B. Installations, machines et outillage	261 839	266 656
C. Mobilier et matériel roulant	23 214	31 066
E. Autres immobilisations corporelles	11 212	11 042
V. Immobilisations financières (Annexe I et X)	165	165
B. Autres Entreprises	165	165
2. Créances	165	165

ACTIFS CIRCULANTS

165 243

197 324

VII. Stocks et commandes en cours d'exécution	9 745	11 975
A. Stocks	9 745	11 975
4. Marchandises	9 745	11 975
VIII. Créances à un an au plus	117 600	140 094
A. Créances commerciales	113 156	120 736
B. Autres créances	4 444	19 358
IX. Placements de trésorerie	16 500	27 500
B. Autres placements	16 500	27 500
X. Valeurs disponibles	1 307	1 022
XI. Comptes de régularisation	20 091	16 733

TOTAL DE L'ACTIF

972 669

1 043 280

Passif

2003

en milliers d'€

2002

en milliers d'€

CAPITAUX PROPRES

296 227

68 913

I. Capital	431 939	431 939
A. Capital souscrit	431 939	431 939
II. Primes d'émission	93	93
IV. Réserves consolidées (Annexe XI)	-136 179	-363 574
VII. Subsidés en capital	374	455

PROVISIONS ET IMPOTS DIFFERES

4 386

47

IX. A. Provisions pour risques et charges	4 386	47
4. Autres risques et charges	4 386	47

DETTES

672 056

974 320

X. Dettes à plus d'un an (Annexe XIII)	364 468	656 523
A. Dettes financières	364 468	654 400
1. Emprunts subordonnés	234 397	228 510
4. Etablissements de crédit		185 920
5. Autres Emprunts	130 071	239 970
B. Dettes commerciales		2 123
1. Fournisseurs		2 123
XI. Dettes à un an au plus (Annexe XIII)	253 668	268 915
A. Dettes à plus d'un an échéant dans l'année	60 000	88 748
C. Dettes commerciales	142 731	130 017
1. Fournisseurs	142 731	130 017
E. Dettes fiscales, salariales et sociales	50 669	49 907
1. Impôts	4 070	4 004
2. Rémunérations et charges sociales	46 599	45 903
F. Autres dettes	268	243
XII. Comptes de régularisation	53 920	48 882

TOTAL DU PASSIF

972 669

1 043 280

Compte de résultats

Sous la forme de liste

2003

en milliers d'€

2002

en milliers d'€

I. Ventes et prestations	1 200 918	1 033 650
A. Chiffre d'affaires (Annexe XIV, A)	1 159 696	997 512
C. Production immobilisée	10 730	9 495
D. Autres produits d'exploitation	30 492	26 643
II. Coût des ventes et des prestations	-940 534	-879 398
A. Approvisionnements et marchandises	379 535	343 529
1. Achats	376 722	333 853
2. Variation des stocks (augmentation -, réduction +)	2 813	9 676
B. Services et biens divers	224 743	218 788
C. Rémunérations, charges sociales et pensions (Annexe XIV,B)	134 216	137 794
D. Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles	172 873	162 375
E. Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales (dotations +, reprises -)	9 585	8 110
F. Provisions pour risques et charges (dotations +, utilisations et reprises -)	4 339	
G. Autres charges d'exploitation	13 821	7 261
I. Amortissements sur écarts de consolidation positifs	1 422	1 541
III. Bénéfice d'exploitation (+)	260 384	154 252
IV. Produits financiers	1 883	4 028
B. Produits des actifs circulants	1 504	2 882
C. Autres produits financiers	379	1 146
V. Charges financières	-34 873	-54 037
A. Charges des dettes	33 042	52 503
D. Autres charges financières	1 831	1 534
VI. Bénéfice courant avant impôts (+)	227 394	104 243
VIII. Charges exceptionnelles		-1 794
A. Amortissements et réductions de valeur exceptionnels sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles		500
E. Moins-values sur réalisation d'actifs immobilisés		1 294
IX. Bénéfice de l'exercice avant impôts (+)	227 394	102 449
XI. Impôts sur le résultat		-1
A. Impôts		-1
XII. Bénéfice de l'exercice (+)	227 394	102 448
XIV. Bénéfice consolidé (+)	227 394	102 448
B. Part du groupe	227 394	102 448



Annexe

aux comptes consolidés

I. Liste des filiales consolidées et des sociétés mises en équivalence

Dénomination, adresse complète du siège et, pour les entreprises de droit belge, mention du numéro de TVA ou du numéro national

- Mobistar Affiliate S.A.,
Rue Colonel Bourg 149,
1140 Evere, Belgique
BE 420.959.016

- Mobistar Corporate Solutions S.A.,
Rue Colonel Bourg 149,
1140 Evere, Belgique
BE 465.098.568.

Méthode utilisée¹

Fraction du capital détenue en %

G

100

G

100

¹ G: Consolidation globale

V. Critères de consolidation et modifications du périmètre de consolidation

A. Identification des critères qui président à la mise en œuvre des méthodes de consolidation par intégration globale et proportionnelle et de la méthode de mise en équivalence ainsi que des cas, avec justification, où il est dérogé à ces critères (en vertu de l'article 165 I. de l'arrêté royal du 30 janvier 2001 portant exécution du Code des sociétés).

1. Critères qui président à la mise en œuvre de la consolidation par intégration globale.
 - a. Sont consolidées par intégration globale, les participations dans les sociétés dont Mobistar détient le contrôle directement ou indirectement.
 - b. La méthode de l'intégration globale consiste dans l'addition poste par poste des différents éléments des bilans et des comptes de résultats des sociétés consolidées après retraitement éventuel en vue d'uniformiser les règles d'évaluation et les méthodes de comptabilisation et après élimination des créances et des dettes réciproques ainsi que des résultats réalisés à l'intérieur du groupe.
2. Périmètre de consolidation.

Le périmètre de consolidation englobe la société-mère (MOBISTAR S.A.), MOBISTAR CORPORATE SOLUTIONS S.A. et MOBISTAR AFFILIATE S.A. (ex -DEBITEL BELGIUM), filiales à 100%.

2003

en milliers d'€

VII. Etat des frais d'établissement (rubrique 20 de l'actif)

Valeur comptable nette au terme de l'exercice précédent	1 895
Mutation de l'exercice:	
• Amortissements (-)	-1 115
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	780
Dont: frais de constitution et d'augmentation de capital, frais d'émission d'emprunts et autres frais d'établissements	780

VIII. Etat des immobilisations incorporelles (rubrique 21 de l'actif)

	Frais de recherche et de développement	Concessions, brevets, licences, etc.	Goodwill
a. Valeur d'acquisition			
Au terme de l'exercice précédent	9 511	593 734	3 935
Mutations de l'exercice:			
• Acquisitions, y compris la production immobilisée	1 114	51 555	
Au terme de l'exercice	10 625	645 289	3 935
c. Amortissements et réductions de valeur			
Au terme de l'exercice précédent	5 238	203 785	3 935
Mutations de l'exercice:			
• Actés	1 241	60 887	
Au terme de l'exercice	6 479	264 672	3 935
d. Valeur comptable nette au terme de l'exercice	4 146	380 617	

Annexe

aux comptes consolidés

2003

en milliers d'€

IX. Etat des immobilisations corporelles (rubrique 22 à 27 de l'actif)

	Terrains et constructions (rubrique 22)	Installations, machines et outillage (rubrique 23)	Mobilier et matériel roulant (rubrique 24)	Location-financement et droits similaires (rubrique 25)	Autres immobilisations corporelles (rubrique 26)
a. Valeur d'acquisition					
Au terme de l'exercice précédent	241 106	470 200	92 171	4	18 696
Mutations de l'exercice:					
• Acquisitions, y compris la production immobilisée	35 739	37 224	7 874		2 259
• Cessions et désaffectations	-2 482	-8 792	-344		
Au terme de l'exercice	274 363	498 632	99 701	4	20 955
c. Amortissements et réductions de valeur					
Au terme de l'exercice précédent	112 212	203 544	61 105	4	7 654
Mutations de l'exercice:					
• Actés	49 774	42 041	15 726		2 089
• Annulés à la suite de cessions et désaffectations	-2 482	-8 792	-344		
Au terme de l'exercice	159 504	236 793	76 487	4	9 743
d. Valeur comptable nette au terme de l'exercice	114 859	261 839	23 214		11 212

X. Etat des immobilisations financières (rubrique 28 de l'actif)

	Autres entreprises (rubrique 285/8)
2. Créances	
Valeur comptable nette au terme de l'exercice précédent	165
Mutations de l'exercice:	
• Additions	1
• Remboursements (-)	-1
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	165

2003

en milliers d'€

2002

en milliers d'€

XI. Etat des réserves consolidées (rubrique 9910 du passif)

Réserves consolidées au terme de l'exercice précédent

-363 574

-466 022

Mutations de l'exercice:

- Quote-part du groupe dans le résultat consolidé (+) (-)

227 394

102 448

Réserves consolidées au terme de l'exercice**-136 179****-363 574****XII. Etat des écarts de consolidation et de mise en équivalence**

(rubrique 9920 de l'actif, rubrique 9911 du passif)

Valeur comptable nette au terme de l'exercice précédent

Ecart de consolidation

Positifs

12 016

Mutations de l'exercice:

- Amortissements

-1 422

Valeur comptable nette au terme de l'exercice**10 594**

2003

en milliers d'€

XIII. Etat des dettes (rubriques 17 et 42/48 du passif)Dettes
échéant dans
l'année
(rubrique 42)Dettes ayant
plus d'un an
mais 5 ans au
plus à courir
(rubrique 17)Dettes ayant
plus de 5 ans
à courir
(rubrique 17)**A. Ventilation des dettes à l'origine à plus d'un an, en fonction de leur durée résiduelle**

Dettes financières

60 000

364 468

1. Emprunts subordonnés

234 397

5. Autres emprunts

60 000

130 071

Total**60 000****364 468****B. Dettes (ou parties de dettes) garanties par des sûretés réelles constituées ou irrévocablement promises sur les actifs des entreprises comprises dans la consolidation**

(Comprises dans les rubriques 17 et 42/48 du passif)

Dettes financières

424 468

1. Emprunts subordonnés

234 397

5. Autres emprunts

190 071

Total**424 468**

Annexe

aux comptes consolidés

2003

2002

XIV. Résultats

A.2. Chiffre d'affaires agrégé du groupe en Belgique (en milliers d'€)

(rubrique 70 du compte de résultats)

1 159 696

997 512

B.11. Effectif moyen du personnel (en unités)

1 676

1 744

• Employés

1 676

1 744

B.12. Frais de personnel (en milliers d'€)

(rubrique 62 du compte de résultats)

• Rémunérations et charges sociales

134 216

137 794

B.13. Effectif moyen du personnel en Belgique occupé par les entreprises concernées (en unités)

1 676

1 744

XV. Droits et engagements hors bilan

A.2. Garanties réelles constituées ou irrévocablement promises par les entreprises comprises dans la consolidation sur leurs actifs propres, pour sûreté des dettes et engagements d'entreprises comprises dans la consolidation (en milliers d'€)

748 687

C. Litiges importants et autres engagements importants

1. Garanties bancaires émises pour le compte de la société: 6,475 millions d'euros
2. Instruments financiers: les contrats visant à protéger la société contre le risque lié aux fluctuations des taux d'intérêts associés aux emprunts avaient un capital nominal fictif de 398,315 millions d'euros au 31 décembre 2003.
3. Pour les besoins du projet de financement et afin de garantir les montants dus dans le cadre de ce projet (montants dus en principal, soit 446 millions et 300 millions d'euros, et en intérêts, diminués de tout remboursement), la société a accordé des sûretés aux banques syndiquées ainsi qu'à FRANCE TELECOM et COGECOM sous forme de:
 - a. un gage sur les créances et sur les polices d'assurances;
 - b. une hypothèque à concurrence de 2,479 millions d'euros en principal plus intérêts sur le bâtiment de Charleroi;
 - c. un gage sur fonds de commerce à concurrence de 61,973 millions d'euros en principal plus intérêts;
 - d. un mandat hypothécaire, à concurrence d'un montant maximum égal à 110% de la valeur vénale des immeubles que la société pourrait acquérir;
 - e. un mandat de gage sur fonds de commerce à concurrence de 384,235 millions et de 300 millions d'euros.
4. Depuis 1997, certaines communes et deux provinces belges ont adopté des mesures fiscales permettant une taxation annuelle sur les pylônes, mâts et antennes situés sur leur territoire. Ces mesures de taxation sont actuellement contestées auprès du Conseil d'Etat et des tribunaux de première instance (chambre fiscale). Ces contestations ont connu une évolution en 2003. En effet, les auditeurs près le Conseil d'Etat des chambres néerlandophones et francophones, ont remis des rapports divergents quant à la légalité de ces taxations, l'un concluant à leur légalité, l'autre posant la question de leur compatibilité avec les règles de droit européen. Devant une telle incertitude sur les arrêts à venir, la créance représentative de la contestation du montant des taxes enrôlées, augmentée des intérêts moratoires calculés au taux légal, a fait l'objet durant l'exercice d'une réduction de valeur actée via le compte de résultat pour un total de 9 millions d'euros.

D. Engagements en matière de pensions de retraite et de survie au profit du personnel ou des dirigeants, à charge des entreprises comprises dans la consolidation

Les sociétés du groupe ont un système de retraite à cotisation définie qui prévoit un complément au droit de pension des employés en plus du régime légal de retraite. Ce système de retraite est couvert et financé par une compagnie d'assurances comme le requiert la législation belge.

Annexe

aux comptes consolidés

2003

en milliers d'€

2002

en milliers d'€

XVI. Relations avec les entreprises liées qui ne sont pas comprises dans la consolidation

2. Créances	12 045	11 788
A un an au plus	12 045	11 788
4. Dettes	437 467	493 206
A plus d'un an	364 468	468 480
A un an au plus	72 999	24 726
7. Résultats financiers		
Produits des actifs circulants		1 244
Charges des dettes	18 877	22 834

Règles d'évaluation des comptes consolidés

> frais d'établissement

Les frais de premier établissement et les frais liés aux augmentations du capital souscrit sont capitalisés dans le bilan au prix coûtant et sont amortis sur cinq ans à partir de la date de dépense sur une base linéaire. Par exception, les frais d'augmentation de capital exposés dans le cadre de l'introduction en bourse réalisée en 1998 ont été intégralement pris en charge sur l'exercice 1998.

> immobilisations incorporelles

Les actifs incorporels sont enregistrés au prix coûtant et sont composés essentiellement des coûts et dépenses capitalisés suivants, y compris, le cas échéant, la production immobilisée: acquisition de la licence pour le réseau GSM, acquisition de la licence UMTS, coût de la conception et du développement du réseau, permis, coût de licences et de développement de logiciels et goodwill.

Les coûts capitalisés inclus dans les actifs incorporels liés à l'acquisition de la licence pour le réseau GSM sont amortis sur une base linéaire de 15 ans, durée de la licence.

La licence UMTS a également une durée de 15 ans et fera l'objet d'un amortissement à partir du lancement commercial de l'UMTS.

Les autres actifs incorporels sont amortis linéairement sur une période de 3 à 5 ans, à l'exception du coût de la conception originale et du développement original du réseau, qui est passé en résultats.

> immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont inscrites au prix coûtant et sont amorties sur une base linéaire prorata temporis en utilisant les taux définis dans les lois fiscales belges actuelles, qui correspondent aux durées de vie des actifs concernés comme suit:

Constructions et installations sur emplacements loués	10 à 20 ans
Installations afférentes aux sites	10 ans
Infrastructure MAN (câbles)	15 ans
Connexions MAN (boîtes / câblage)	5 ans
Customer premises equipment (router / modem)	3 ans
Équipements de téléphonie mobile immeubles	3 à 8 ans
Équipements du réseau	8 ans
Matériel informatique	3 ans
Autres équipements immobiliers	3 à 15 ans

Les frais d'entretien réguliers et les frais de réparation sont imputés aux dépenses au cours de la période encourue. Les améliorations

immobilières sont capitalisées. Les coûts d'emprunt liés à l'achat d'actifs immobilisés corporels sont activés et amortis suivant le même schéma que les immobilisés en question.

> écarts de consolidation

L'écart d'acquisition dégagé en 2001, lors de l'acquisition de 80% des titres de la filiale Mobistar Affiliate, est amorti linéairement sur 10 ans.

> immobilisations financières

Les participations, actions et parts sont évaluées à la valeur d'acquisition. Les créances sont évaluées à la valeur nominale. Des réductions de valeur sont actées sur les participations, actions et parts en cas de moins-values ou de dépréciations durables. Les créances font l'objet de réductions de valeur si leur remboursement à l'échéance est en tout ou en partie incertain ou compromis.

> créances

Les créances sont évaluées à la valeur nominale. Les réductions de valeur pour créances douteuses sont évaluées en tenant compte du risque potentiel de non-recouvrement.

> stocks

Les stocks comprennent les marchandises achetées destinées à la vente. Les mouvements de stock sont déterminés selon la méthode FIFO (premier entré - premier sorti). Les inventaires sont évalués selon la méthode du "lower of cost or market".

> valeurs disponibles

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les dépôts en espèces et à terme de moins de trois mois. Ils sont enregistrés à la valeur nominale. Les devises étrangères sont converties selon le taux de fin d'exercice et les profits et les pertes sont inscrits dans les produits et charges.

> comptes de régularisation

Les comptes de régularisation de l'actif comprennent les charges à reporter et les produits acquis. Les comptes de régularisation du passif comprennent les charges à imputer et les produits à reporter.

> pensions

Le groupe a un système de retraite à prestation définie qui prévoit un

complément au droit de pension des employés en plus du régime légal de retraite. Ce système de retraite est couvert et financé par une compagnie d'assurances comme le requiert la législation belge.

> instruments financiers

Mobistar S.A. conclut des contrats visant à la protéger contre le risque lié aux fluctuations des taux d'intérêt associés à ses emprunts. Les primes payées ou reçues et les bénéfices et pertes associés sont reportés sur la période du contrat et sont inscrits comme produits et charges d'intérêts.

> reconnaissance des produits et des charges

Les produits et les charges sont enregistrés au moment où ils sont encourus indépendamment de leur paiement ou encaissement.

Les produits provenant des services sont reconnus quand ils sont acquis. Les facturations pour ces services sont effectuées sur une base mensuelle tout au long du mois. Les rentrées non facturées du cycle de facturation à la fin de chaque mois sont estimées sur base du trafic et enregistrées à la fin du mois. Les paiements reçus à l'avance sont reportés et repris au bilan sous les revenus reportés.

> impôts sur le revenu

Les impôts différés actifs résultant de différences temporaires dans la reconnaissance des produits et des charges ne sont pas reconnus.

> transactions en devises étrangères

Les transactions en devises étrangères sont converties en euros selon le taux de change en vigueur à la date de la transaction. Les créances et dettes à la date du bilan, libellées en devises étrangères, sont ajustées pour refléter les taux de change en vigueur à la date du bilan, ces ajustements étant reconnus dans le compte de résultats dans la mesure où les principes comptables belges le permettent.

Tableau consolidé

des flux de trésorerie

2003

en milliers d'€

2002

en milliers d'€

2001

en milliers d'€

OPERATIONS D'EXPLOITATION

Bénéfice d'exploitation (+) / Perte d'exploitation (-)	260 384	154 252	16 312
Amortissements et réductions de valeur	174 295	164 419	138 353
Variation du besoin en fonds de roulement	42 123	35 469	45 403
FLUX DE TRESORERIE PROVENANT DE L'EXPLOITATION	476 802	354 140	200 068

OPERATIONS D'INVESTISSEMENTS

Acquisitions nettes d'immobilisations incorporelles et corporelles	-135 766	-155 706	-368 995
Acquisitions de titres et participations, cautionnements versés	1	1	-12 642
FLUX DE TRESORERIE AFFECTES AUX INVESTISSEMENTS	-135 765	-155 705	-381 637

OPERATIONS DE FINANCEMENT

Augmentation des emprunts à long terme			289 533
Augmentation de capital			932
Primes d'émission			93
Produits financiers	1 883	4 028	2 096
Flux entrants des opérations de financement	1 883	4 028	292 654
Subsides en capital	-81	-89	-287
Remboursement des emprunts à long terme	-318 680	-146 733	
Diminution des découverts bancaires et des emprunts à court terme		-26 000	-18 621
Charges financières	-34 873	-54 037	-49 532
Flux sortants des opérations de financement	-353 634	-226 859	-68 440
FLUX DE TRESORERIE PROVENANT DES OPERATIONS DE FINANCEMENT	-351 751	-222 831	224 214

CHARGES EXCEPTIONNELLES IMPOTS SUR LE RESULTAT

	-1 794		
	-1		655

VARIATION NETTE DE TRESORERIE

Trésorerie à l'ouverture	28 522	54 713	11 413
Trésorerie à la clôture	17 808	28 522	54 713
Variation nette de trésorerie	-10 714	-26 191	43 300

TOTAL DES FLUX DE TRESORERIE

	-10 714	-26 191	43 300
--	----------------	----------------	---------------

Rapport du commissaire

sur les comptes consolidés au 31 décembre 2003 présenté à l'assemblée générale des actionnaires de la société anonyme Mobistar

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, nous avons l'honneur de vous faire rapport sur l'exécution de la mission de révision qui nous a été confiée.

Nous avons procédé à la révision des comptes consolidés établis sous la responsabilité du conseil d'administration de la société, pour l'exercice de douze mois se clôturant le 31 décembre 2003, dont le total du bilan s'élève à 972.668.841 euros et dont le compte de résultats se solde par un bénéfice de l'exercice de 227.394.343 euros. Nous avons également procédé aux vérifications spécifiques complémentaires requises par la loi.

Attestation sans réserve des comptes consolidés

Nos contrôles ont été réalisés en conformité avec les normes de l'Institut des Réviseurs d'Entreprises. Ces normes professionnelles requièrent que notre révision soit organisée et exécutée de manière à obtenir une assurance raisonnable que les comptes consolidés ne comportent pas d'inexactitudes significatives compte tenu des dispositions légales et réglementaires applicables aux comptes consolidés en Belgique.

Conformément à ces normes, nous avons tenu compte de l'organisation de l'ensemble consolidé en matière administrative et comptable ainsi que de ses dispositifs de contrôle interne. Les responsables de la société ont répondu avec clarté à nos demandes d'explications et d'informations. Nous avons examiné par sondages la justification des montants figurant dans les comptes consolidés. Nous avons évalué le bien fondé des règles d'évaluation, des règles de consolidation et des estimations comptables significatives faites par la société ainsi que la présentation des comptes consolidés dans leur ensemble. Nous estimons que ces travaux fournissent une base raisonnable à l'expression de notre opinion.

A notre avis, compte tenu des dispositions légales et réglementaires qui les régissent, les comptes consolidés clôturés au 31 décembre 2003 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats de la société et les informations données dans l'annexe sont adéquates.

Attestations complémentaires

Nous complétons notre rapport par les attestations complémentaires suivantes qui ne sont pas de nature à modifier la portée de l'attestation des comptes consolidés:

> le rapport de gestion consolidé contient les informations requises par la loi et concorde avec les comptes consolidés.

Bruxelles, le 20 avril 2004

Ernst & Young Réviseurs d'Entreprises S.C.C. (B 160)
Commissaire
représentée par

Pol Fizez
Associé



Herman Van den Abeele
Associé



Notes

Notes

Notes
