



Rapport annuel 2009

A photograph of a man and a young girl sitting on a concrete ledge next to a body of water. The man is leaning over the girl, and they are both smiling. The girl is holding a red and blue toy boat. The boat is on the ledge, and its reflection is visible in the water below. The background is a sandy beach.

Table des matières

Faits marquants de 2009	P. 4
Lettre du Président	P. 6
Lettre du CEO	P. 7
Le monde des télécoms	P. 8
La stratégie de Mobistar	P. 10
Marque Mobistar et stratégie marketing	P. 12
Distribution et service aux clients	P. 14
Marché résidentiel	P. 16
Marché professionnel	P. 18
Réseau et opérations	P. 20
Ressources humaines	P. 22
Responsabilité sociétale	P. 24
Management et contrôle	P. 26
Informations sur l'action	P. 28
Glossaire	P. 30





Faits marquants

de 2009

33,04 millions de SMS sur le réseau Mobistar pendant la nuit du Nouvel An

Entre le 31 décembre 2008 et le 1^{er} janvier 2009 (20h du soir à 8h du matin), les clients Mobistar ont envoyé 33,04 millions de SMS. Le pic d'envoi s'est naturellement produit vers minuit, avec un trafic de 2 200 SMS par seconde. Mobistar a pris les mesures techniques nécessaires pour conférer au serveur SMS une capacité pouvant atteindre 132 000 SMS par minute. L'opérateur avait, en outre, prévu une mémoire-tampon de 6,6 millions de SMS. Tous les vœux du Nouvel An ont donc été livrés à temps !

Nouveau partenariat avec Telenet

Mobistar et Telenet renouvellent leur partenariat pour une période de trois ans. La nouvelle coopération évolue vers un accord MVNO (Mobile Virtual Network Operator) intégral. Elle offre des opportunités de convergence pour la téléphonie et l'Internet fixes et mobiles, ainsi que des synergies sur le plan opérationnel. Pratiquement, Mobistar peut utiliser le réseau de fibres optiques de Telenet pour optimiser son réseau de transmission.

Telenet, de son côté, investit dans son propre Mobile Switching Center dans le but de renforcer le lancement de services convergents pour la téléphonie mobile et fixe.

Forfaits prépayés de roaming

Mobistar lance en primeur l'Holiday Pass (6 euros pour 7 jours) et l'Internet Pass (30 euros pour 30 MB, valables 30 jours) qui répondent aux besoins des clients d'appeler et de surfer avantageusement en vacances. Grâce à ces forfaits prépayés de roaming, les clients résidentiels de Mobistar ont la capacité de mieux maîtriser leur budget GSM à l'étranger.

Centre de compétence M2M de France Télécom

Mobistar devient le centre de compétence mondial de France Télécom pour les solutions MaTMa (Machine-To-Machine), sous le nom d'Orange Business Services International M2M Center. Pendant deux ans au moins, il fournira au groupe les cartes SIM MaTMa destinées au marché OEM (Original Equipment Manufacturers). Il assurera également les contrats MaTMa internationaux du groupe français, ainsi que la prestation des services correspondants. Cette reconnaissance donne à Mobistar l'opportunité de devenir un acteur européen de premier plan dans ce domaine, avec un impact assuré sur le chiffre d'affaires et l'emploi.

Relifing de TempoMusic

Mobistar est le premier opérateur à intégrer dans son offre TempoMusic un accès gratuit aux réseaux sociaux Netlog et Facebook. L'opérateur apporte ainsi une réponse au nouveau style de communication des jeunes. L'offre proposée donne droit à 300 sessions gratuites par mois et à un accès, via un système de points, aux applications disponibles sur Netlog. Les jeunes peuvent désormais utiliser la même plateforme de communication sur leur GSM que sur leur PC, partout et à tout moment.

L'offre la plus étendue de smartphones

En juin, Mobistar lance l'iPhone 3GS d'Apple, en exclusivité pour le marché belge. Deux mois plus tard, il distribue en primeur le nouveau HTC Hero, qui utilise le système d'exploitation Android de Google. Outre ces deux fleurons, Mobistar distribue aussi une gamme complète de smartphones, qui contribuent à booster ses ventes de GSM. Avec 915 000 GSM vendus, Mobistar confirme sa position de leader sur le marché des smartphones. En septembre, Mobistar lance la technologie HD pour la télévision mobile sur les iPhone 3G et 3GS. L'opérateur élargit également son offre télévisée mobile à travers un partenariat avec les chaînes publiques VRT et RTBF.

Lancement de One Click Voice Mail

One Click Voice Mail constitue une première en Belgique et au niveau de France Télécom. Ce service gratuit permet aux clients d'accéder instantanément au message vocal de leur choix, grâce à un code unique communiqué par SMS, et d'écouter ainsi rapidement les messages jugés prioritaires. Le SMS gratuit indique également le numéro ou le nom du correspondant, de même que la date et l'heure de l'appel, ainsi que la durée du message vocal. Ce service a été couronné d'un Orange Labs Innovation Award.

Premiers team members au Sirius Building

En juillet, le service clientèle de Mobistar migre vers le Sirius Building, nouveau siège de l'entreprise situé à Evere (Bruxelles). Ce bâtiment a été conçu de manière à limiter fortement la consommation énergétique et accorde une attention particulière à la mobilité, avec une majorité de bureaux partagés, des moyens de communication adaptés et la promotion du carpooling, notamment.

L'Internet sans abonnement

Internet Everywhere Ticket est la première carte SIM données prépayée rechargeable pour l'Internet mobile sur PC. Le client recharge sa carte via le ticket qu'il a acheté en point de vente ou en ligne pour un prix allant de 5 euros pour 25 MB à 50 euros pour 500 MB.

Gestion partagée des sites de réseau

Mobistar et KPN Group Belgium concluent un accord pour coopérer dans le domaine de l'acquisition et de la construction de nouveaux sites pour leurs réseaux de télécommunication mobile respectifs (hors infrastructure radio). Cet accord permet d'investir plus efficacement dans l'infrastructure et favorise une extension plus rapide des réseaux de télécommunication mobile. L'utilisation partagée des sites de réseau permet aussi à chaque opérateur de réduire son empreinte écologique.

VOXmobile cède la place à Orange S.A., Luxembourg

La marque de la filiale luxembourgeoise de Mobistar, VOXmobile, devient Orange S.A. Ce rebranding s'accompagne d'une modernisation du portefeuille de produits, incluant désormais le service de téléphonie internationale Hello Europe, et de la mise en œuvre de premières synergies sur le plan technique.

Acquisition des activités de KPN Belgium Business

Mobistar a signé un accord de rachat des activités B2B et carrier de KPN Belgium Business (ex-Versatel), soit 9 000 clients professionnels, quelque 1 800 kilomètres de fibre optique et 2 centres de données. Cet accord permet à Mobistar de consolider sa position sur le marché professionnel et contribue aussi à augmenter sa part de marché en téléphonie fixe. Ce rachat doit encore être approuvé par le Conseil de la Concurrence

Lettre du Président



Avant d'évoquer les excellentes performances de Mobistar au cours de l'exercice 2009, je tiens tout particulièrement à remercier l'ensemble de nos collaborateurs pour le dynamisme et la volonté sans faille dont ils ont fait preuve dans un environnement économique des plus sombres. La crise sans précédent que nous avons connue en 2009 a exacerbé la concurrence sur le marché des télécommunications tandis que la pression régulatrice n'a pas faibli, que du contraire. Dans ce contexte, les efforts conjugués de tous les team members ont permis à Mobistar non seulement de résister à la tempête, mais d'en sortir renforcé.

Le chiffre d'affaires consolidé de Mobistar a progressé de 2,25 % durant l'année 2009, contre une hausse de 1,50 % en 2008. L'EBITDA consolidé, mis sous pression par les mesures régulatrices européennes (MTR et roaming), a bien résisté puisqu'il représente 39,2 % du chiffre d'affaires de la téléphonie au 31 décembre 2009. Nous sommes légitimement fiers de ces résultats, qui excèdent les prévisions et positionnent Mobistar comme un opérateur télécoms particulièrement performant. Ces chiffres sont à mettre au crédit de la stratégie ambitieuse arrêtée par Benoît Scheen et les autres membres du Comité exécutif. Je leur témoigne ici ma reconnaissance pour le travail accompli.

La fidélité de notre clientèle, tout comme la confiance de nos fournisseurs, constituent des moteurs importants de notre succès. Des efforts supplémentaires seront consentis en 2010 pour accroître encore la qualité de nos services et augmenter le taux de satisfaction de nos clients. Notre politique d'investissement dans le réseau se poursuivra également, ainsi que la modernisation de notre infrastructure IT.

Même aux pires moments de la crise financière, nos actionnaires ont pu compter sur une relative stabilité du titre Mobistar. Entre décembre 2008 et décembre 2009, la baisse du cours a été limitée à 7,25 %. En revanche, sur une période de deux ans (janvier 2008 à décembre 2009), l'action Mobistar s'est révélée bien plus solide que celle d'importants concurrents belges et européens. En accord avec sa décision du 10 février 2010, le Conseil d'Administration de Mobistar proposera, lors de l'Assemblée générale des actionnaires du 5 mai 2010, le paiement d'un dividende ordinaire de 2,90 euros par action le 21 mai 2010 et le paiement d'un dividende extraordinaire de 1,65 euros par action le 20 août 2010.

En 2009, Mobistar a posé plusieurs jalons importants de son développement futur. Grâce à l'appui de l'ensemble de nos parties prenantes - collaborateurs, clients, fournisseurs, actionnaires -, la croissance de nos activités sera une nouvelle fois au rendez-vous en 2010.

A handwritten signature in black ink, which appears to be 'Jan Steyaert'.

Jan Steyaert
Président du Conseil d'Administration

Lettre du CEO

Nul besoin de rappeler ici combien l'année 2009 fut difficile pour l'ensemble du monde économique. Dans le secteur des télécoms, les effets de la crise économique se sont fait sentir sur le marché professionnel, qui représente désormais près d'un tiers du chiffre d'affaires consolidé de Mobistar. Malgré la récession, qui a poussé certains de nos concurrents vers une logique commerciale très agressive, Mobistar a réalisé de très belles performances durant l'exercice 2009, dépassant même ses attentes, tant en ce qui concerne la croissance du chiffre d'affaires que du profit net.

Depuis plusieurs années déjà, notre stratégie se focalise sur la création de valeur. Elle a prouvé son efficacité dans un contexte économique particulièrement troublé puisque Mobistar a porté sa part de marché en valeur (value share) à 35,5 % au 31 décembre 2009, contre 34,60 % à fin 2008. Le nombre de clients a progressé de 0,24 % en un an, pour atteindre 3 827 268 clients en fin d'année. A cet égard, l'award de Telecom Service Provider of the Year, attribué à Mobistar par les lecteurs du magazine Data News, représente une magnifique reconnaissance de nos engagements vis-à-vis de la clientèle. Sur le marché professionnel, le rachat des activités de KPN Belgium Business (ex-Versatel) permettra à Mobistar de s'implanter solidement dans le segment supérieur du marché.

Des étapes cruciales ont été franchies en 2009 pour consolider la position de Mobistar en tant qu'opérateur télécoms global et préparer la société, ainsi que l'ensemble de nos team members, à l'évolution du marché. Conservant un taux d'investissement de 10 % de son chiffre d'affaires de la téléphonie, Mobistar a injecté des montants considérables dans l'extension et la modernisation de son réseau, ainsi que dans le renouvellement de son infrastructure IT et dans son nouveau siège social. De nouveaux produits ont été mis sur le marché pour répondre à l'émergence du multiple play, notamment la TV mobile haute définition en septembre 2009. Cette évolution se poursuivra en 2010 avec un enrichissement substantiel de l'offre sur le marché résidentiel, mettant l'accent sur des contenus personnalisés et nomades.

Nos accords de coopération avec Telenet et Euphony Benelux ont été renouvelés et un nouveau partenariat négocié avec KPN Group Belgium pour le partage des éléments passifs de l'infrastructure réseau. Cet accord permettra de substantielles réductions de coûts au cours des prochaines années, mais constitue aussi un geste fort sur le plan environnemental. Enfin, le rebranding de notre filiale luxembourgeoise VOXmobile, devenue Orange SA, lui confère un positionnement fort et une dimension plus internationale. Le renouvellement de son portefeuille de produits a eu un impact immédiat sur le volume des ventes. Des synergies complémentaires, porteuses de valeur ajoutée, seront mises en place en 2010.



Le choix de Mobistar comme centre de compétence mondial du groupe France Télécom pour les applications Machine-to-Machine nous offre, par ailleurs, l'opportunité de devenir un acteur européen de premier plan dans ce domaine, avec un impact assuré sur le chiffre d'affaires et l'emploi. Les efforts accomplis en 2009 s'intensifieront encore tout au long de l'année 2010. Le déménagement de toutes les équipes de Mobistar vers le Sirius Building, à Evere, constitue une occasion unique de repenser nos méthodes de travail en vue d'une efficacité optimale. Il s'agit d'un challenge enthousiasmant sur le plan humain ! C'est donc sous les meilleurs auspices que nous entamons ce nouvel exercice, qui permettra à Mobistar de réaffirmer ses ambitions en tant qu'opérateur télécoms global.

Benoit Scheen
Chief Executive Officer



La compétition entre opérateurs s'est encore durcie en 2009. La crise économique aiguë n'a guère pesé sur le marché résidentiel des opérateurs, mais a affecté le segment professionnel. La pression réglementaire continue a également influencé négativement leurs résultats. Malgré ce contexte difficile Mobistar a porté sa part de marché en valeur (value share) à 35,5 % au 31 décembre 2009.

L'environnement concurrentiel

• Un taux de pénétration de 109 %

Un nombre croissant de personnes possède plus d'un GSM. En 2009, le taux de la pénétration des cartes SIM a atteint 109 %. Il en résulte une concurrence de plus en plus rude entre opérateurs, qui ont fréquemment déployé des politiques commerciales très agressives visant à conquérir de nouveaux clients.

• La vente couplée n'est plus condamnable

La Cour européenne de Justice ayant estimé que l'interdiction de la vente couplée (ou offre conjointe) en Belgique est contraire aux règles européennes du commerce, le gouvernement fédéral est tenu de revoir sa législation. Sans attendre, certains opérateurs télécoms ont testé la formule ou lancé certaines opérations limitées de vente couplée en 2009. Comme d'autres acteurs importants du marché, Mobistar a choisi de ne pas suivre cette voie tant qu'il n'existe pas de cadre légal formel.

• Toujours plus de convergence

La pénétration du triple, voire du quadruple play, s'est accélérée en 2009. Mobistar s'inscrit dans cette

évolution du marché en proposant de nombreuses offres alliant téléphonie fixe et mobile, Internet fixe et mobile, et TV mobile en haute définition. De nouvelles réponses à l'émergence du multiple play verront le jour en 2010.

Parallèlement à cette évolution, l'on ne constate que la téléphonie mobile pure a perdu du terrain en 2009 au profit de la communication mobile de données et de services multimédia. Tous les opérateurs se sont, en conséquence, positionnés dans ce domaine.

Les pratiques en téléphonie mobile ont, par ailleurs, tendance à s'aligner sur celles de la téléphonie fixe (forfaits avec usage illimité...).

La pression réglementaire

• Renouvellement de la licence 2G et quatrième entrant

Le 25 novembre 2008, l'IBPT (Institut Belge des Services Postaux et des Télécommunications) et le Ministre de l'Entreprise et de la Simplification administrative avaient chacun décidé que la licence 2G de Mobistar, arrivant

à échéance le 27 novembre 2010, ne serait pas tacitement renouvelée. Par deux actions intentées le 24 décembre 2008 devant la Cour d'Appel et devant le Conseil d'Etat, Mobistar a contesté ces décisions.

Après avoir annulé la décision de l'IBPT concernant la licence 2G de Belgacom Mobile dans un arrêt du 20 juillet 2009, la Cour d'Appel a également annulé, dans son arrêt du 22 septembre 2009, la décision de l'IBPT de ne pas renouveler tacitement la licence 2G de Mobistar. La Cour d'Appel indique que la compétence d'une telle décision revient à l'IBPT et non au Ministre, mais qu'en l'espèce la décision est nulle pour défaut de motivation et non respect des règles procédurales. La licence 2G de Mobistar est donc renouvelée pour cinq ans, jusqu'en novembre 2015, dans les mêmes conditions.

Depuis lors, l'IBPT a lancé à la demande du Ministre plusieurs consultations sur des projets de texte (législatif et réglementaire) visant notamment à créer une nouvelle redevance pour le renouvellement des licences 2G et à définir les conditions d'entrée sur le marché d'un quatrième opérateur mobile.

• Tarifs MTR

Le 30 juin 2009, la Cour d'Appel a annulé les décisions de l'IBPT concernant les niveaux des tarifs de terminaison mobile (MTR), adoptées en août 2006 et décembre 2007. L'IBPT a annoncé l'adoption d'une décision rétroactive suite à l'annulation de la décision du 11 août 2006. L'action en annulation contre la décision du régulateur, en date du 29 avril 2008, imposant une baisse des tarifs MTR en mai et juillet 2009 est, quant à elle, toujours pendante. Enfin, l'IBPT a réalisé en 2009 un nouvel exercice de modélisation des coûts des opérateurs mobiles qui devrait donner lieu, en 2010, à l'adoption d'une nouvelle décision de baisse des MTR.

• Régulation européenne des prestations de roaming

Le 18 juin 2009, les institutions européennes ont introduit un nouveau règlement sur la régulation des prestations de roaming jusqu'au 30 juin 2012. A partir du 1er juillet 2009, une nouvelle baisse a été imposée pour les tarifs des services voix en roaming, tant au niveau du marché de détail que du marché de gros. Depuis cette même date, les tarifs SMS roaming sont également régulés ; le tarif de gros des SMS ne peut dépasser 4 euro cents tandis que le tarif de détail ne peut être supérieur à 11 euro cents HTVA. Les SMS reçus en roaming sont toujours gratuits. Le règlement européen impose aussi une régulation des tarifs de gros pour les données en roaming, avec un plafond de 1 euro pour 1 mégabit. Les prix de détail des prestations de données roaming ne sont pas régulés. Enfin, un mécanisme de protection des consommateurs est imposé par le règlement (information préalable lorsque 80 % du plafond de 50 euros HTVA est atteint pour des données en roaming et coupure de la communication de données une fois ce plafond atteint, sauf demande contraire du consommateur) avec entrée en vigueur sur demande à compter du mois de mars 2010 et, par défaut, à compter du mois de juillet 2010.

• Abus de position dominante du groupe Belgacom

En mai 2007, le Tribunal de Commerce de Bruxelles avait rendu un jugement confirmant la position dominante de Belgacom Mobile entre 1999 et 2004 et désignant des experts avec mission de déterminer les abus éventuels et de calculer le dommage subi par Mobistar et KPN Group Belgium. Le rapport préliminaire des experts, communiqué le 2 octobre 2009, confirme les faits reprochés à Belgacom Mobile et conclut à un dommage de 1,18 milliard d'euros dans le chef de Mobistar et KPN Group Belgium. Le rapport finalisé des experts sera transmis durant le premier semestre 2010 au Tribunal de Commerce, qui devra ensuite rendre sa décision.

Par ailleurs, le 26 mai 2009, le Conseil de la Concurrence a sanctionné Belgacom Mobile à hauteur de 66 millions d'euros pour abus de position dominante sur le marché mobile en raison d'une pratique de squeeze tarifaire durant les années 2004-2005. Mobistar a fait appel et demande à la Cour d'Appel d'annuler la décision du Conseil notamment en ce qu'il n'a pas retenu les autres griefs d'abus de rabais de fidélité et de discrimination on net/off net pour la période 2002-2005 et de squeeze tarifaire pour les années 2002-2003. Suite à la décision du Conseil de la Concurrence, Mobistar a également saisi le Tribunal de Commerce afin d'obtenir réparation du dommage subi.

Enfin, Mobistar, conjointement avec KPN Group Belgium, a saisi la Commission européenne d'une plainte contre Belgacom pour abus de position dominante sur le marché du haut débit en avril 2009.

• Normes d'émission des ondes électromagnétiques

Mobistar et les autres opérateurs mobiles regroupés au sein du GOF (GSM Operators Forum) avaient contesté, en 2007, devant la Cour Constitutionnelle, l'ordonnance bruxelloise prévoyant de limiter fortement la puissance des ondes électromagnétiques émises par les antennes relais des opérateurs GSM. La Cour Constitutionnelle a rendu sa décision le 15 janvier 2009. Elle conclut que la compétence pour imposer de telles normes relève de chaque Région et non de l'Etat fédéral, confirmant ainsi l'application de l'ordonnance bruxelloise. Suite à cet arrêt, le Conseil d'Etat a annulé l'arrêté royal du 10 août 2005, qui contenait les normes valables pour l'ensemble du pays.

En Région de Bruxelles-Capitale, le gouvernement travaille aux arrêtés d'exécution de l'ordonnance de mars 2007, qui fixe une norme maximale de 3 volts/mètre pour l'ensemble des sources d'émission, à l'exception des signaux radio et télé. Deux arrêtés d'exécution ont été publiés fin 2009, mais leur application concrète via la délivrance de permis d'environnement n'est pas encore possible. Il en résulte que Mobistar ne peut pas construire de nouvelles antennes.

En Wallonie, un décret daté du 3 avril 2009 fixe, pour le territoire wallon, une norme plus souple que la norme bruxelloise puisqu'elle prévoit une émission maximale de 3V/mètre par antenne, par technologie et par opérateur. En Flandre, la publication d'une norme est attendue.

La stratégie de Mobistar



Dans un marché caractérisé par une concurrence exacerbée, Mobistar a fait le choix de se concentrer sur la création de valeur et de se positionner de plus en plus résolument comme un opérateur télécoms global. Cette politique a porté ses fruits malgré un contexte économique difficile et une pression réglementaire intense.



Création de valeur

Privilégiant la création de valeur sur un marché de la téléphonie mobile parvenu à maturité, Mobistar s'est focalisé avec succès sur l'acquisition de nouveaux abonnés et la fidélisation des clients existants. Au 31 décembre 2009, le groupe Mobistar (incluant les clients MVNO et Orange Luxembourg) totalisait 3 827 268 clients actifs en téléphonie mobile. La part des clients postpaid dans la base clients enregistre également une hausse, passant à 60,6 % fin 2009. En téléphonie fixe, Mobistar a réussi sa percée, en particulier sur le marché professionnel, avec 149 700 connexions fixes au 31 décembre 2009. Son offre haut débit, fixe et mobile, a également remporté un vif succès.

Bien plus qu'un opérateur mobile

Actif à la fois en téléphonie fixe et mobile, dans l'accès à Internet fixe et mobile, et la télévision mobile, Mobistar a poursuivi son approche mobility centric sur le marché résidentiel et continué à développer sa stratégie de convergence sur le marché professionnel.

• Présent dans tous les segments du marché professionnel

Sur le marché professionnel, Mobistar a complété son offre de produits convergents et proposé de nouvelles fonctionnalités dans ses gammes de produits existantes (One Office Zone Confort). Cette stratégie a été soutenue par l'acquisition des activités B2B et carrier de KPN Belgium Business (ex-Versatel), qui permet à l'opérateur de consolider sa position dans le haut du marché, avec des solutions voix, data et Internet répondant spécifiquement aux besoins des grandes entreprises.

• Des réponses à l'émergence du multiple play

Sur le marché résidentiel, Mobistar accentue fortement sa stratégie d'opérateur global. Entré sur le marché du triple play, dès septembre 2008, grâce à un produit voix sur IP (Mobistar ADSL Voice), l'opérateur propose de nombreuses offres associant téléphonie fixe et mobile, Internet fixe et mobile, et TV mobile en haute définition sur iPhone uniquement. De nouvelles réponses à l'émergence du multiple play verront le jour en 2010.

• Nouveau partenariat avec Telenet

Mobistar a renouvelé son partenariat avec Telenet pour une période de trois ans. La nouvelle coopération évolue vers un accord MVNO (Mobile Virtual Network Operator) intégral. L'expertise et l'offre spécifique de chacun des opérateurs offrent des opportunités de convergence pour la téléphonie et l'Internet fixes et mobiles, mais aussi le développement de synergies opérationnelles. Concrètement, Telenet investit dans son propre MSC (Mobile Switching Center) afin de renforcer le lancement sur le marché de services convergents pour la téléphonie mobile et fixe. Mobistar a la possibilité d'utiliser le réseau de fibres optiques de Telenet pour optimiser son propre réseau de transmission. Ce partenariat constitue pour Mobistar un accès complémentaire au marché résidentiel et garantit que son offre mobile est vendue dans les "paquets" de Telenet.

• Transmission mobile de données en forte hausse

La transmission mobile de données a explosé en 2009. En ce qui concerne Mobistar, la communication en data mobile a généré 28,70 % du chiffre d'affaires de l'activité mobile contre 21,80 % en 2008. La plus grande partie est toujours générée par les SMS, mais le mobile multimédia et l'Internet mobile gagnent rapidement en importance.

Alliances stratégiques

Mobistar a renforcé sa présence dans le marché au travers de partenariats stratégiques. Outre les partenariats conclus avec Telenet et KPN Belgium Business, Mobistar a reconduit, fin décembre, son partenariat avec la société Euphony Benelux jusqu'à l'horizon 2015. Les deux entreprises collaborent déjà depuis dix ans. Actif dans la téléphonie fixe et mobile et dans l'accès à Internet.

VOXmobile devient Orange S.A. (Luxembourg)

La marque de la filiale luxembourgeoise de Mobistar, VOXmobile, est devenue Orange S.A. le 28 octobre 2009. Ce changement n'a aucune incidence sur la structure de l'actionariat de VOXmobile, qui demeure une filiale à 100 % de Mobistar. Ce rebranding s'est accompagné d'une modernisation du portefeuille de produits, incluant désormais le service de téléphonie internationale Hello Europe, et de la mise en œuvre de premières synergies sur le plan technique. Les synergies opérationnelles seront encore amplifiées en 2010.

Acteur européen de solutions Machine-To-Machine

Mobistar a pour ambition de devenir un acteur européen de premier plan dans le domaine des solutions Machine-to-Machine (MaTMa), qui recèlent des opportunités importantes pour l'avenir. En 2009, l'opérateur est devenu le centre de compétence mondial de France Télécom dans ce secteur.

Marque Mobistar et stratégie marketing

Au travers de sa stratégie de marque et de sa politique marketing, Mobistar se positionne de plus en plus résolument comme un opérateur télécoms global, privilégiant l'écoute du client et proposant à ce dernier une offre de services complète et adaptée.



La marque Mobistar

Ayant remodelé sa stratégie de marque en 2008, Mobistar a acquis une identité fortement différenciée par rapport à la concurrence. Axée sur des valeurs-clés (liberté, réalisation de soi, ouverture sur le monde), cette identité se cristallise dans le concept d'emotional mobility.

L'approche de Mobistar, axée sur la mobilité totale, s'est encore enrichie en 2009 grâce à plusieurs campagnes marquantes, en particulier Internet Everywhere au premier semestre et l'offre unique de smartphones dans les Mobistar Center en fin d'année. Mettant l'accent sur la valeur ajoutée des produits et services proposés, la communication de Mobistar choisit une voie originale dans un marché devenu extrêmement compétitif.

Sur le plan de la distribution, Mobistar a lancé une importante campagne mettant en évidence l'offre commerciale unique de la chaîne Mobistar Center. Le site de Mobistar a, par ailleurs, été pleinement intégré dans la stratégie globale de communication.

Une stratégie marketing axée sur la vie numérique

• Ventes de GSM en forte hausse

Au cours de l'année 2009, Mobistar a accru ses ventes de GSM d'un peu plus de 26 % dans l'ensemble de ses réseaux de distribution. Les ventes de smartphones ont, en effet, été très soutenues, notamment grâce au lancement exclusif de l'iPhone 3GS en juin et à la commercialisation du HTC Hero, en primeur sur le marché belge, dans le courant du mois d'août. Au cœur de la communication produits en 2009, les téléphones mobiles deviendront un enjeu encore plus crucial dans la stratégie marketing des opérateurs en 2010.

• Innovation commerciale en communication de données mobiles

Mobistar développe, depuis plusieurs années déjà, une offre commerciale riche en communication de données mobiles, contribuant ainsi à l'explosion du trafic de données sur les réseaux de téléphonie mobile en Belgique. Entre 2008 et 2009, la transmission de données mobiles a progressé de 267 % sur le seul réseau Mobistar.

Tout au long de l'année, Mobistar a poursuivi le développement de nouveaux usages et contenus pertinents pour ses clients. En primeur belge, il a lancé la TV mobile haute définition pour l'iPhone. Il a, par ailleurs, proposé à ses clients plusieurs modèles de smartphones utilisant le système d'exploitation Android de Google. Mobistar est le leader du marché quant à la vente de smartphones.

Skyrock et rendez-vous.be ont fait leur apparition sur le portail mobile Orange World tandis que la Chatbox a vu son habillage renouvelé.



Se positionnant comme un acteur innovant dans les services haut débit fixe et mobile, Mobistar a notamment lancé, en 2009, Mobistar Home & Away (accès Internet à la maison et en déplacement) et Internet Everywhere Ticket (première carte rechargeable pour l'Internet mobile sur PC).

• Plus de 500 000 clients m-banxafe

Après un démarrage relativement lent, les services mobile banking développés par Atos Worldline (ex-Banksys a décollé en 2009 : le nombre de clients Mobistar enregistrés a crû de plus de 10 % année à l'autre, atteignant 499 031 personnes au 31 décembre 2009. Les consultations de soldes bancaires sont en progression de 30 % entre 2008 et 2009, soit un total de 10 151 788 opérations au 31 décembre 2009. Les rechargements de cartes Tempo affichent un total de 4 893 980 opérations à fin décembre. Depuis fin 2009, il est également possible de payer sa facture Mobistar avec m-banxafe via l'application m-invoicing.

• De nouveaux services en forte croissance

Mobistar a développé, en 2009, de nouveaux services auxiliaires destinés à faciliter la vie de ses clients. Le nouveau programme Care comporte différents services à valeur ajoutée, notamment des formules d'assurances couvrant les GSM défectueux, perdus ou volés. Le service ContactSave, qui permet une sauvegarde de ses contacts chez Mobistar, a été amélioré : le nombre de clients qui y ont souscrit a fait un bond de 291 % entre 2008 et 2009 (237 151 personnes au 31 décembre).

• Flexibilité accrue grâce aux partenaires

En nouant des partenariats à la fois sur le marché professionnel et sur le marché résidentiel, Mobistar est en mesure d'offrir des solutions plus complètes, tout en réduisant le temps d'accès au marché. En B2B, le partenariat avec le fournisseur d'accès Colt Telecom lui a permis de lancer de nouvelles offres convergentes fixe-mobile et de séduire plusieurs grandes entreprises. En B2C, le contrat d'exclusivité signé avec Netlog a permis de repositionner qualitativement TempoMusic, via un accès largement gratuit à ce réseau social. Les clients TempoMusic ont également accès à Facebook via l'offre de 300 sessions gratuites.

• Nouveau portefeuille de produits pour Orange S.A. (Luxembourg)

Le rebranding de VOXmobile s'est accompagné d'un remaniement complet de son portefeuille de produits, tant résidentiels que professionnels. Pour répondre aux exigences des sociétés internationales basées à Luxembourg, l'offre inclut désormais le service de téléphonie internationale Hello Europe. Des investissements complémentaires ont permis une amélioration du service aux clients et une adaptation des points de vente suivant le look and feel Orange.

• Telecom Service Provider of the Year

Après avoir été élu, plusieurs années consécutives, « Coolest Mobile Phone Operator » par MTV Networks Belgique, Mobistar confirme sa popularité auprès du public en décrochant l'award de « Telecom Service Provider of the Year », attribué par les lecteurs du magazine Data News et un jury indépendant. Les Data News Awards for Excellence ont été remis en avril 2009.

Distribution et service aux clients

Grâce à sa distribution multicanal, Mobistar est en mesure de proposer une offre de services segmentée et de satisfaire l'ensemble de ses clients, où qu'ils se trouvent et quelles que soient leurs préférences en matière de bien d'achat. Leader sur le marché belge, l'enseigne Mobistar Center se positionne comme une chaîne spécialisée en connectivité, ciblant tous les utilisateurs, qu'ils soient ou non clients Mobistar.



Qualité du service à la clientèle

Le Customer Service de Mobistar a lancé, en 2009, une quinzaine de projets visant une amélioration continue du service à la clientèle. Les sites Web destinés au marché résidentiel et au marché professionnel ont, par ailleurs, été modernisés pour offrir davantage de fonctionnalités aux clients et soutenir ainsi la croissance des ventes et des services en ligne.

En 2009, 65 % des activités de support clientèle étaient externalisées. Cette croissance de 5 % par rapport à 2008 résulte de l'optimisation continue des contrats d'outsourcing.

Au cours de l'année écoulée, les Customer Services de Mobistar ont enregistré 3 447 523 appels entrants, 558 291 appels sortants et 608 935 lettres, fax, e-mails. Le nombre de factures établies s'élève à 17 377 176.

Stratégie de distribution multicanal

En 2009, Mobistar a poursuivi ses investissements dans ses canaux de distribution propres. Outre les Mobistar Center, qui maintiennent leur leadership sur le marché de la distribution télécoms, Mobistar a fortement développé ses ventes par Internet et par téléphone. Les ventes en ligne ont progressé de plus de 50 % par rapport à 2008 grâce à des actions marketing ciblées (Web deals).

En s'appuyant sur une distribution multicanal, Mobistar est en mesure de proposer à ses clients des services de plus en plus pointus. Le nouveau programme Care, en particulier, comprend une série de services à valeur ajoutée, tels que le transfert de toutes les données (contacts, photos, paramètres...) d'un GSM vers un autre, la couverture des appareils défectueux, perdus ou volés (Mobistar Insurance) ou encore la sauvegarde du répertoire de la carte SIM sur un serveur de Mobistar via SMS (ContactSave). La formule GSM Recycling, grâce à laquelle un client reçoit un montant fixe par appareil restitué chez Mobistar en vue de son recyclage, recueille également un franc succès.

Une évolution du concept Mobistar Center permettant de mieux valoriser l'ensemble des nouveaux produits est actuellement en test dans le nouveau siège de Mobistar à Bruxelles.

• Enseigne Mobistar Center

Au 31 décembre 2009, la chaîne Mobistar Center totalisait 158 points de vente détenus en propre ou par des partenaires. Au cours de l'année écoulée, Mobistar a porté son nombre de magasins détenus en propre de 31 à 41. En 2010, les Mobistar Center continueront à élargir leur offre de produits, en particulier au niveau des services et accessoires.



• Distribution ouverte

Mobistar distribue des cartes rechargeables dans quelque 6 000 points de vente indépendants. En outre, il a négocié, en 2009, un important accord avec MediaMarkt pour disposer d'un corner exclusif dans chacun de ses points de vente en Belgique. Cet accord va dynamiser les ventes de ses différents produits et services en dehors de ses propres canaux de distribution.

Croissance des ventes en B2B

• Une couverture complète du marché

Malgré des pressions économiques très fortes sur le marché professionnel, Mobistar a accru ses ventes de produits convergents destinés aux indépendants et aux entreprises dans ses différents canaux de distribution. Sur base des bons résultats engrangés en 2009, Mobistar prévoit de développer la vente de produits pour le segment SoHo (Small office-Home office) dans les Mobistar Center en 2010.

• « 100 talents commerciaux »

Poursuivant sa stratégie de partenariat avec différents Business Solutions Partners sur le marché SoHo, Mobistar a soutenu ses partenaires dans le lancement d'une vaste campagne de recrutement de profils commerciaux. Depuis le début de la crise, les différents partenaires de Mobistar ont embauché une centaine de nouveaux collaborateurs.

Lancement de la facturation électronique

En 2009, Mobistar a lancé le service gratuit Facture Web, qui permet à l'opérateur de réduire sa consommation de papier et au consommateur d'éviter les inconvénients liés à la facturation papier (archivage et recyclage). Au 31 décembre, plus de 100 000 clients résidentiels avaient opté pour la facturation électronique.

Le service payant e-Invoice, de son côté, s'adresse aux clients professionnels. L'intégration d'e-Invoice dans le système ERP (SAP R/3, Oracle, PeopleSoft...) de l'entreprise cliente est assurée par Mobistar, qui propose ainsi un service sur mesure.



Marché résidentiel

Dans un marché résidentiel devenu hyperconcurrentiel, Mobistar a investi dans l'acquisition et la rétention de clients générant de la valeur. Il s'est aussi engagé résolument dans la voie du "multiple play" au travers d'offres permettant des expériences de communication fixes ou mobiles, tant en voix qu'en données et en multimédia.

Personnaliser la relation client

• Plus d'abonnés

Grâce à une politique de promotion innovante et pertinente (nouvelles propositions tarifaires, transparentes, simples et intuitives) et à une relation client de plus en plus forte et personnalisée, Mobistar a réussi à faire progresser le nombre de ses abonnés dont la part dans la base clients totale a augmenté pour atteindre 60,6 % au 31 décembre 2009. L'opérateur est également parvenu à attirer plus de clients souscrivant à des abonnements de valeur plus élevée.

• Relifting de TempoMusic

Sur le marché des cartes prépayées, Mobistar a repositionné, fin mai, la carte TempoMusic en offrant gratuitement à ses clients l'accès aux réseaux sociaux Netlog et Facebook. L'opérateur apporte ainsi une réponse au nouveau style de communication des jeunes. Un partenariat a été noué avec Netlog donnant droit à 300 sessions gratuites par mois et à un accès, via un système de points, aux applications disponibles sur ce réseau social. L'accès est entièrement automatique dès la première recharge (pas d'activation ni d'installation), avec n'importe quel GSM multimédia. Les jeunes peuvent désormais utiliser la même plateforme de communication sur leur GSM et sur leur PC, partout et à tout moment.

• Action de fidélisation

Afin de différencier son offre Tempo et de fidéliser sa clientèle prepaid, Mobistar a lancé, début 2009, Tempo Play : chaque fois que le client recharge sa carte pour au moins 10 euros, il reçoit un code unique avec lequel il peut surfer sur www.tempoplay.be et vérifier s'il a gagné un prix. L'opérateur a attribué 10 000 prix en 2009 : laptops, GPS, scooters, bicyclettes... Le taux de participation s'est révélé excellent.

• Accès direct aux messages vocaux

En juin 2009, Mobistar a lancé One Click Voice Mail, une première en Belgique, mais aussi au niveau du groupe France Télécom. Ce service gratuit envoie au client une notification SMS avec un code unique donnant un accès immédiat au message vocal laissé. Le SMS mentionne le numéro ou le nom (si le numéro est sauvegardé dans le répertoire) du correspondant, de même que la date et l'heure de l'appel, ainsi que la durée du message vocal. Les clients Mobistar peuvent écouter directement chacun des messages laissés sur le Voice Mail grâce au code unique ou choisir de rappeler leur correspondant via un lien dans le message.

L'envoi du trafic des données

L'utilisation des données et du multimédia mobile est réellement sorti de sa position de niche en 2009, tant pour les GSM que pour les laptops et mini-PC.

• Se connecter de chez soi et en tous lieux

En 2009, Mobistar a lancé la formule Internet Home&Away, une solution globale pour surfer depuis son PC à la maison ou en déplacement, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, grâce à une clé USB 3G et EDGE.

• Internet sans abonnement

Dans le sillage d'Internet Everywhere, Mobistar a mis sur le marché, en septembre 2009, Internet Everywhere Ticket, la première carte SIM prépayée rechargeable pour l'Internet mobile sur PC. Le client recharge sa carte via le ticket qu'il a acheté en point de vente ou en ligne pour un prix allant de 5 euros pour 25 MB à 50 euros pour 500 MB.

Internet Everywhere et Internet Everywhere Ticket totalisaient 154 077 clients à fin 2009.

• Multimédia pour l'iPhone

Mobistar, qui dispose de l'offre de smartphones la plus étendue du marché, a commercialisé l'iPhone 3GS en juin 2009 et le HTC Hero sous Android en août. Innovant dans ce domaine, Mobistar a lancé la technologie HD (haute définition) pour la télévision mobile sur les iPhone 3G et 3GS. Dans la foulée, l'opérateur a élargi son offre télévisée mobile à travers un partenariat avec les chaînes publiques VRT et RTBF. L'ouverture d'un nouveau portail iPhone permet aux clients Mobistar de consulter l'actualité de la RTBF et de la VRT et de visionner des vidéos de la RTBF en streaming.

Rester connecté à l'étranger

• Forfaits prépayés

L'Holiday Pass et l'Internet Pass, introduits en mars 2009, répondent au besoin des clients d'appeler et de surfer avantageusement en vacances. Grâce à ces forfaits prépayés de roaming, les clients résidentiels de Mobistar ont la capacité de mieux maîtriser leur budget GSM à l'étranger.

Marché

professionnel



Dans un marché soumis aux effets négatifs de la crise économique, Mobistar a consolidé sa position d'acteur convergent, à la fois par croissance interne et externe. Le marché professionnel a représenté plus d'un tiers de son chiffre d'affaires consolidé en 2009.

Stratégie de convergence

• Succès confirmé pour les offres B2B

Les produits convergents One Office Voice Pack (téléphonie fixe et mobile) et One Office Full Pack (téléphonie fixe et mobile, Internet à haut débit) continuent à remporter un vif succès auprès des indépendants et des entreprises. Au 31 décembre 2009, One Office Voice Pack totalisait 28 698 clients actifs. Ce produit a également été lancé avec succès par Orange S.A. au Luxembourg.

• De nouvelles fonctionnalités

Mobistar propose, depuis 2009, l'option Office Zone Comfort qui permet d'appeler un numéro externe avec son GSM depuis le site de l'entreprise au prix d'un appel de ligne fixe à ligne fixe. Cette option est incorporée dans One Office Voice Pack et One Office Full Pack. D'autres nouveaux services ont été proposés aux clients professionnels, comme One Click Voice Mail, qui permet l'écoute directe du message vocal de son choix.

Rachat des activités de KPN Belgium Business

En novembre 2009, Mobistar a signé un accord de rachat des activités de KPN Belgium Business (ex-Versatel), soit 9 000 clients professionnels, quelque 1 800 kilomètres de fibre optique et 2 centres de données. Cet accord permet à Mobistar de consolider sa position sur le segment supérieur du marché professionnel et de bénéficier de l'expertise des collaborateurs de KPN Belgium Business dans les solutions voix, data et Internet destinées aux entreprises. L'intégration sera effective au cours du premier trimestre 2010, sauf avis négatif du Conseil de la Concurrence.

Mobilité professionnelle : rester connecté

Déjà important en 2008, le trafic de données mobiles a véritablement explosé en 2009. Sur le marché professionnel, cette croissance est liée, notamment, au succès d'Internet Everywhere et de Business Everywhere. Permettant une utilisation intensive (2 GB de surf) et adaptée au profil de chaque client (différentes formules tarifaires pour l'étranger), la solution d'Internet mobile Business Everywhere avait séduit 7 147 clients professionnels à la fin 2009.

Centre de compétence mondial de France Télécom

Comme annoncé dans le rapport 2008, Mobistar est devenu le centre de compétence mondial de France Télécom pour les solutions MaTMa, sous le nom d'Orange Business Services International M2M Center. Pendant deux ans minimum, il fournira au groupe les cartes SIM MaTMa destinées au marché OEM (Original Equipment Manufacturers). Il assurera également les contrats MaTMa internationaux du groupe français, ainsi que la prestation des services correspondants. Cette reconnaissance donne à Mobistar l'opportunité de devenir un acteur européen de premier plan dans ce domaine, avec un impact assuré sur le chiffre d'affaires et l'emploi.

Grâce à une application Machine-To-Machine, l'information est automatiquement transmise d'un appareil à un serveur, par le biais du réseau mobile tant national qu'international. Les applications MaTMa se répartissent en trois grands domaines : la télématique, la télémétrie et le paiement mobile. Contrôlant plus de la moitié du marché belge, avec 129 631 cartes SIM actives à la fin 2009, Mobistar a connu une croissance de 19,3 % dans ce secteur. En 2009, comme les années antérieures, la demande a été particulièrement forte sur le marché des terminaux de paiement mobiles et dans le domaine des applications permettant le suivi des véhicules, camions et autre matériel roulant.



Réseau et opérations

Mobistar a poursuivi, en 2009, le développement de son réseau 3G et lancé le plan de modernisation de son infrastructure IT. Ces investissements très importants visent à assurer un service optimal à la clientèle, tout en réduisant les coûts de manière substantielle. Des synergies sont mises en place progressivement avec Orange S.A. au Luxembourg.

Développement du réseau de télécommunication mobile

• Réseaux 2G et 3G

La capacité du réseau 2G de Mobistar, qui avait été très fortement accrue en 2008, a désormais atteint un niveau optimal. Au 31 décembre 2009, ce réseau totalisait 3 306 stations de base, couvrant la quasi-totalité de la population du pays.

Au cours de l'année écoulée, Mobistar a poursuivi ses investissements dans le réseau 3G, en étendant progressivement la couverture extérieure aux villes de moyenne importance. Cette stratégie visant à mettre en place une couverture optimale en fonction des besoins de ses clients se poursuivra en 2010 avec une extension du réseau 3G aux villes de plus petite taille. A fin 2009, le nombre total de sites Huawei s'élevait à 1 555, garantissant une couverture à 87,6 % de la population. Le réseau Mobistar comptait 4 861 sites fin décembre 2009, dont 608 partagés. Ceux-ci correspondent à un total de 14 583 cellules.

Les technologies HSDPA* (High Speed Downlink Packet Access) et HSUPA (High Speed Uplink Packet Access) étant activées sur l'ensemble du réseau 3G, Mobistar a la capacité technique d'évoluer vers le 4G, qui permettra à terme d'atteindre une vitesse de transmission de 100 Mbits par seconde.

• Collaboration avec KPN Group Belgium

En octobre 2009, Mobistar et KPN Group Belgium (maison mère de Base) ont conclu un accord de coopération pour l'acquisition et la construction de nouveaux sites pour leurs réseaux de télécommunication mobile respectifs. La collaboration porte sur le partage de pylônes, de mâts, de câbles, d'infrastructures d'utilité publique, d'équipements de sécurité et de systèmes de transmission, à l'exclusion de l'infrastructure radio. Elle permettra une extension plus rapide des réseaux et un meilleur service aux clients des deux opérateurs, tout en offrant l'opportunité à l'un et l'autre de réduire leur empreinte écologique.

Cœur de réseau de nouvelle génération

• Achèvement de la migration

Mobistar a achevé de manière très rapide la migration de son cœur de réseau vers les équipements MSC R4 de Huawei durant l'année écoulée. Ceux-ci fonctionnent tous avec une stabilité exemplaire.

Le remplacement de l'actuelle plateforme VoIP/IMS par une plateforme Huawei constitue la dernière étape de la stratégie d'homogénéisation du cœur de réseau de Mobistar.

• Trois nouveaux Core sites

Après la migration des équipements télécoms de l'ancien site St. Michel vers le Core site de Bordet en 2008, ce sont les équipements IT basés à Charleroi qui ont fait l'objet d'un transfert vers ce même site en 2009. Mobistar a également démarré la construction d'un nouveau Core site télécoms à Liège et signé un contrat avec la société luxembourgeoise Luxconnect pour installer un Core site mixte télécoms-IT dans son centre international d'hébergement de Luxembourg. Cette politique très ambitieuse de relocalisation de ses sites stratégiques sera finalisée en 2010.

Mobistar a, par ailleurs, initié la modernisation de l'ensemble de ses Core sites secondaires.

• Equipements de nouvelle génération

Comme annoncé en 2008, Mobistar a investi dans le remplacement des SGSN (commutateurs) et des GGSN (modules d'accès IP) par une infrastructure Huawei, qui permettra une croissance très importante du trafic de données mobiles. A la fin 2009, l'ensemble du trafic 3G a été transféré sur cette nouvelle infrastructure. Le trafic 2G suivra au premier semestre 2010.

De même, Mobistar a démarré l'installation de nHLR, les bases de données de nouvelle génération regroupant toutes les informations sur les abonnés. Cette modernisation s'achèvera également au premier semestre 2010.

Modernisation du réseau de transmission

Des investissements très importants ont été consentis, en 2009, dans le réseau de transmission de Mobistar. Le déploiement d'un réseau national de fibres optiques de nouvelle génération (WDM et IP/MPLS) a été mené à son terme. Les prochaines étapes consisteront à déployer cette nouvelle infrastructure au niveau régional et à interconnecter les réseaux belge et luxembourgeois. Parallèlement, Mobistar a choisi de déployer son propre réseau de faisceaux hertziens de nouvelle génération.

Enfin, Mobistar a poursuivi l'installation de ses propres DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer) de type IP dans les centres de colocation de Belgacom en vue de réduire ses frais de location de lignes et d'augmenter les capacités de la bande passante pour la prise en charge d'applications multimédias avancées. A fin 2009, ces équipements permettaient de fournir des services à large bande et VoIP à 90 % des ménages du pays.

La mise en place d'un réseau de transmission entièrement basé sur l'IP et majoritairement livré par Huawei offre des potentialités importantes en termes de capacité et de vitesse de transmission entre les différents sites de Mobistar, tout en réduisant les coûts grâce à une plateforme de gestion centralisée.

Une plateforme de services unique

En 2010, Mobistar sélectionnera le fournisseur de la plateforme de nouvelle génération appelée à remplacer ses différentes plateformes de services (SMSC, MMSC, VMS et IVR). Cette plateforme totalement intégrée sera mise en service en 2010. Couplée aux plateformes de service à la clientèle et de facturation, elle offrira un grand nombre de fonctionnalités directement accessibles et réduira considérablement le temps d'accès au marché.

Gestion du réseau technique

Le partenariat avec Ericsson pour la gestion du réseau technique de Mobistar a débouché une nouvelle fois, en 2009, sur l'acquisition d'un nombre très important de sites 3G. Des efforts importants ont, par ailleurs, été consentis pour optimiser la stabilité du réseau et réduire le temps de réaction nécessaire en cas d'incident.

* Pour la définition des termes techniques, consultez le Glossaire en page 30.

Ressources humaines

Dans un contexte de crise particulièrement aiguë, Mobistar a pu maintenir tout au long de l'année 2009 un volume d'emploi équivalent à fin 2008. L'installation progressive des team members dans le nouveau siège de l'entreprise, à Evere, s'accompagne d'un changement radical des méthodes de travail.



Mise en place d'une solution RH intégrée

L'implémentation de la solution informatique intégrée des fonctions RH, développée au cours de l'année 2008, permet d'offrir une qualité de service optimale à l'ensemble des team members, tout en améliorant l'efficacité opérationnelle. Seul le module e-recrutement devra encore être implémenté début 2010. La mise en place de centres d'expertise dédiés (aspects légaux, relations de travail, compensation & benefits...) s'est doublée de la création d'un HR Service Center, responsable de toute la gestion administrative liée aux ressources humaines. Ce centre de service partagé est pleinement opérationnel depuis septembre 2009. Une enquête de satisfaction auprès des team members est planifiée pour 2010.

Mapping des compétences

Les team members ont poursuivi, en 2009, le chargement de leurs données personnelles dans le module PDP (Plan de développement personnel). A fin 2009, le taux de chargement avoisinait 75 %. Cet outil permet non seulement d'évaluer les performances individuelles, mais aussi de mettre en parallèle les compétences de chaque team member et les exigences requises pour la fonction qu'il exerce.

Un mapping systématique des compétences existantes a été réalisé, courant 2009, dans les départements commercial et technique. Il se poursuivra en 2010 dans le reste de l'entreprise, la finalité du projet étant d'affiner la gestion proactive des ressources humaines à moyen terme. Une réflexion sur les métiers futurs a été engagée simultanément dans le but de favoriser une employabilité optimale des team members à horizon de deux ou trois ans. Un plan d'action sera mis en œuvre en 2010.

Alignement des process RH chez Orange S.A. (Luxembourg)

Les process et les outils de gestion RH de Mobistar sont progressivement implémentés chez Orange S.A. (Luxembourg) (ex-VOXmobile), qui emploie 120. Le PDP sera mis en place en 2010.

Un déménagement sous le signe du changement

En 2009, Mobistar a quitté son siège historique et transféré son service clientèle dans le Sirius Building, à Evere. Le reste du personnel déménagera vers le nouveau siège social de l'entreprise en 2010.



Conçu de manière à limiter au maximum son impact environnemental, le Sirius Building a également l'ambition d'illustrer sur le plan professionnel la mobility experience défendue par Mobistar. La direction des ressources humaines décline ce changement selon trois axes : physique (85 % de bureaux partagés, la politique du clean desks s'appliquant également aux membres du Comité exécutif), virtuel (mise en place d'outils favorisant la communication entre les team members, quel que soit leur lieu de travail) et mental (désignation de Mobistar Heroes chargés de faire adhérer l'ensemble du personnel à ce nouveau mode de travail).

Le télétravail, initié en 2008, avait constitué une première étape dans la politique de mobilité professionnelle prônée par Mobistar. Son implémentation a été poursuivie en 2009 car ses résultats sont extrêmement positifs, tant du point de vue de la mobilité que de la motivation individuelle. Le télétravail va de pair avec le concept de flex desk dans la nouvelle organisation du travail au sein de Mobistar.

En 2009, Mobistar a également défini les contours de la politique de covoiturage qu'elle souhaite mettre en œuvre dans son nouveau siège. Des places sont réservées aux personnes qui partagent leurs voitures dans le parking du Sirius Building et un site d'échange d'informations sur l'intranet a été mis en place.

Nomination de Stephane Beauduin au Comité exécutif

En avril 2009, Stephane Beauduin (43 ans) a succédé à Erick Cuvelier au poste de Chief Marketing Officer (CMO) de Mobistar. Arrivé dans l'entreprise en 2004 comme directeur pour le marché professionnel, il a lancé les premières solutions intégrées positionnant Mobistar comme customer centric operator sur ce segment du marché. Depuis juillet 2008, il assumait la fonction de Deputy CMO. Erick Cuvelier, pour sa part, a rejoint le groupe France Télécom-Orange comme directeur au département Innovation et Marketing.

Responsabilité sociale



En 2009, Mobistar a approfondi et élargi sa démarche de CSR (Corporate Social Responsibility, responsabilité sociale). Celle-ci se décline selon trois axes : inclure, préserver et être attentif.

En 2009, Mobistar a renouvelé son adhésion à Business & Society Belgium, réseau d'entreprises et d'associations souhaitant intégrer la responsabilité sociale dans leur gestion et leurs activités. Business & Society a réalisé, pour le compte de l'opérateur, une évaluation de sa politique CSR. Celle-ci a permis de dégager les points forts et les points faibles de la démarche de l'opérateur.

Il apparaît ainsi que chez Mobistar, la responsabilité sociale fait partie intégrante de la gestion et est bien présente dans l'esprit des collaborateurs. Les autres points forts sont relatifs à la communication interne, le facility management, le supplier management ainsi que le bien-être des employés au travail. Par ailleurs, des efforts doivent encore être consentis en matière de dialogue avec les parties prenantes ainsi que concernant certains aspects environnementaux (p.ex. pour l'approvisionnement de nos magasins).

La politique CSR de Mobistar a également été auditée par le Groupe Vigeo, qui mesure les performances et le niveau de maîtrise des risques liés à la responsabilité sociale des entreprises et des organisations. Sa mission est, notamment, de livrer des analyses aux investisseurs et gestionnaires d'actifs.

Inclure

La volonté de Mobistar de lutter contre l'exclusion sociale et technologique se concrétise, entre autres, au travers de l'action Participate ! et d'une collaboration avec Close The Gap.

• Participate !

En 2009, Mobistar a poursuivi le projet Participate !, qui est en parfaite concordance avec son image et sa mission. Ce projet a pour objectif d'améliorer la qualité de vie des personnes autistes et de leurs familles par le développement d'outils d'information et de sensibilisation.

Pour les parents ne disposant pas d'Internet, l'asbl Participate ! a finalisé une nouvelle brochure sur le thème « Aider mon enfant à se développer ». Ce document résume le deuxième module du site www.participate-autism.be, qui se veut une référence pour toute personne à la recherche d'une information de qualité sur l'autisme.

Un troisième module est en préparation : il s'agira d'un guide pratique destiné à faciliter les contacts avec l'entourage des enfants autistes. Il sera finalisé au début de l'année 2010.

Mobistar, qui s'était engagé dans le projet Participate ! pour trois ans, a dressé un bilan de cette initiative et a décidé de poursuivre le projet avec les mêmes partenaires sur le long terme. En 2010, de nouveaux contenus seront développés pour le site et un projet de formation des parents sera développé.

• Ordinateurs recyclés

Mobistar a poursuivi sa collaboration avec l'asbl Close The Gap, qui recycle les ordinateurs amortis pour les envoyer dans les pays en développement. Depuis 2003, Mobistar a ainsi fourni quelque 4 000 ordinateurs usagés, envoyés par l'association en Afrique.

Préserver

Mobistar entend lutter contre le changement climatique et réduire son impact sur l'environnement.

• Economies d'énergie

En 2009, un accent particulier a été placé sur la réduction de la consommation énergétique. En effet, Mobistar veut réduire sa consommation de 15 % d'ici à 2020. La consommation énergétique de l'entreprise a donc été passée au crible et des plans d'action ont été mis en place pour réduire celle-ci dans les bureaux, les magasins et sur les sites d'antennes relais. Des systèmes ont d'ores et déjà été mis en œuvre pour réduire l'énergie consommée par la ventilation sur les sites d'antennes relais. Dans les bâtiments, des mécanismes visent à diminuer les variations de température, à automatiser l'extinction des luminaires, etc. Mobistar va plus loin encore dans son nouveau siège, situé à Evere. Conçu de manière à limiter au maximum son impact environnemental, l'immeuble Sirius affiche un indice de performance énergétique global de E74, alors que la norme actuellement en vigueur en Région bruxelloise est de E100 pour les bureaux.

• Diminution des émissions de CO2

Mobistar cherche à diminuer chaque année ses émissions de CO2. L'implémentation du télétravail, initié en 2008, a été poursuivie en 2009. Un nombre croissant de véhicules de la flotte sont à faible émission de CO2 et hybrides. Les rejets totaux de CO2 sont passés de 4 765 590 tonnes en 2008 à 4 229 559 en 2009.

Afin de favoriser la mobilité douce, Mobistar a lancé une série d'initiatives en 2009 : participation à la Semaine européenne de la mobilité, développement d'un site de covoiturage sur l'intranet, ouverture d'un point d'information sur les modes de transport, autorisation d'utiliser la carte essence de société pour les déplacements à moto, mise à disposition de douches et de vestiaires pour les cyclistes.

Enfin, les team members ont été invités à participer à la Earth Hour et à couper la lumière pendant une heure le 28 mars 2009.

• Réduction des déchets

Mobistar recycle les téléphones mobiles (y compris les batteries). La plupart des composants des antennes sont recyclés par un partenaire certifié. L'opérateur utilise des matériaux naturels et non chimiques pour ses emballages.

Etre attentif

L'objectif de Mobistar est, d'une part, d'agir en tant qu'employeur responsable et, d'autre part, de promouvoir les pratiques responsables.

• Bien-être des team members

Mobistar s'efforce d'améliorer la qualité de vie de ses team members à travers une série de services : une alimentation saine à la cafétéria, un accompagnement anti-tabac, une garderie d'enfants pendant les vacances... Pour combattre le stress, Mobistar propose aux team members des cours de tai chi, de yoga et de sophrologie. L'opérateur offre également aux collaborateurs rencontrant des difficultés dans leur vie professionnelle ou privée une assistance psychologique assurée par des prestataires extérieurs à l'entreprise.

• Relations avec la clientèle

Mobistar fournit des informations sur la santé et une utilisation responsable du GSM à ses clients, par le biais de son site web et de brochures telles que le « Family Guide » et le magazine « Get More ». Un code de bonne conduite a été signé dans le cadre de la protection des enfants. Par ailleurs, la satisfaction de la clientèle est régulièrement mesurée.

• Relations avec les fournisseurs

Des critères de sélection sont appliqués dans les domaines de l'environnement, la sécurité et la santé, la gestion sociale et la fiabilité des sous-traitants. Depuis mars 2009, une clause rappelant ces critères est automatiquement insérée dans toutes les demandes de prix et les contrats. Ces critères ont été établis sur base des normes de l'OIT, du Global Compact et des recommandations de l'OCDE.

Dans certains cas, Mobistar opte résolument pour des fournisseurs qui proposent des produits durables, ou des entreprises de travail adapté occupant du personnel moins valide ou peu formé.

Un code de bonne conduite a été établi pour les acheteurs. Ceux-ci ont également suivi une formation afin d'appliquer une politique d'achats durables.

Mobistar contrôle tant ses fournisseurs que ses sous-traitants pour des produits spécifiques. Lorsqu'il existe un lien direct avec un sous-traitant étranger, celui-ci doit pouvoir faire la preuve qu'il respecte les droits de l'homme, qu'il garantit des conditions de travail saines et sûres et accorde toute l'attention nécessaire à l'impact de ses activités sur l'environnement.

Management et contrôle

Conseil d'administration

Jan Steyaert	Président
Benoit Scheen (1) (2)	Administrateur exécutif
Christina von Wackerbarth (3)	Administrateur indépendant
Sparaxis (3)(4)	Administrateur indépendant
Eric Dekeuleneer (3)	Administrateur indépendant
Philippe Delaunois (3)	Administrateur indépendant
Bertrand du Boucher (1)	Administrateur
Olaf Swantee (1)	Administrateur
Brigitte Bourgoïn (1)	Administrateur
Vincent Brunet (1)	Administrateur
Gervais Pellissier (1)	Administrateur
Wirefree Services Belgium (1) (5)	Administrateur

Comité d'audit

Eric Dekeuleneer	Président
Philippe Delaunois	
Bertrand du Boucher	
Gervais Pellissier	
Sparaxis	

Comité exécutif



Benoit Scheen, Chief Executive Officer



Paul-Marie Dessart, General Secretary



Olivier Ysewijn, Chief Strategy Officer



Anne Cambier, Chief Procurement & Process Officer

(1) Administrateurs représentant l'actionnaire majoritaire (Atlas Services Belgium).
(2) Administrateur chargé de la gestion journalière.
(3) Les administrateurs indépendants 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 (Conseiller du Comité de Direction de la SRIW).
(5) La société Wirefree Services Belgium est représentée par Monsieur Aldo Cardoso (Administrateur indépendant d'Orange SA).

**Comité de rémunération
et de nomination**

Olaf Swantee Président
Jan Steyaert
Eric Dekeuleneer
Philippe Delaunois

Comité stratégique

Jan Steyaert Président
Brigitte Bourgoin
Vincent Brunet
Philippe Delaunois
Bertrand du Boucher
Sparaxis

**Comité de supervision
de gouvernance**

Eric Dekeuleneer Président
Jan Steyaert
Brigitte Bourgoin
Wirefree Services Belgium



Stéphane Beauduin (6) (7), Chief Marketing Officer



Werner De Laet, Chief Financial Officer



Paul Baeck, Chief Commercial Officer



Pascal Koster, Chief Technology Officer

(6) Depuis le 1^{er} avril 2009, Stéphane Beauduin a été nommé au poste de Chief Marketing Officer.
(7) Erick Cuvelier a été Chief Marketing Officer jusqu'au 30 mars 2009.

Informations sur l'action



L'année 2009 a été marquée par un redressement spectaculaire du BEL 20, qui a regagné 31,59 % après la dégradation catastrophique des marchés boursiers en 2008. Dans un tel contexte, l'action Mobistar a été handicapée par son profil défensif. Entre le 2 janvier 2009 et le 2 janvier 2010, son cours a fléchi de 7,25 %.

Le contexte belge et international

Si l'année 2009 a connu une résurrection des marchés boursiers, le BEL 20, en s'établissant à 2 537,7 points à l'ouverture de la séance du lundi 4 janvier 2010, restait encore largement en dessous du sommet atteint en mai 2007 (4 756,8 points le 23 de ce mois). Le redressement s'est manifesté clairement au début du deuxième trimestre de 2009 et est allé de pair avec une préférence pour les actions télécoms plus risquées et pour certai-

nes valeurs d'autres secteurs. Néanmoins, les actions télécoms sont restées synonymes de stabilité dans les flux de trésorerie, de rendements de dividende élevés et de budgets d'investissement sous contrôle. Dans ce contexte, l'action de l'opérateur Mobistar, considéré comme l'un des acteurs les plus défensifs du secteur, n'a pas pu tirer profit de la relance des marchés boursiers et du léger redressement de l'économie intervenu à partir de mars 2009.

Le profil défensif de Mobistar est le reflet de sa bonne position sur le marché et du rendement de dividende le plus élevé du secteur, résultant d'une distribution maximale des bénéfices. Ces caractéristiques furent éclipsées par les baisses potentielles résultant de l'adaptation des tarifs de terminaison mobile par l'IBPT, de l'arrivée éventuelle d'un quatrième opérateur mobile et de l'introduction possible de la vente couplée. Ces éléments sont considérés comme des obstacles éventuels à une croissance ultérieure du chiffre d'affaires et des bénéfices de Mobistar. En raison du poids significatif des valeurs défensives dans le Dow Jones Euro Stoxx 600 Telecom, cet index n'a progressé que de 12,04 % durant l'année 2009 alors que le BEL 20 augmentait de 31,59 % et le Dow Jones Euro Stoxx 50 de 24,59 %.

L'évolution de l'action Mobistar

Le profil défensif de Mobistar a soutenu le cours de l'action durant le premier trimestre 2009 grâce à un rendement de dividende attractif, des perspectives bénéficiaires stables et le faible endettement de la société, qui se traduit par un ratio dette nette/EBITDA d'environ 0,5. L'annonce, à la mi-février, du prolongement du partenariat stratégique avec Telenet a également bénéficié d'un accueil positif du secteur financier. Malgré des résultats 2008 (publiés début février 2009) meilleurs qu'attendus, l'EBITDA-guidance pour l'année 2009 est passée sous la barre des 40 %, en-deçà de la moyenne des prévisions des analystes qui suivent la valeur Mobistar. Cette situation a mis l'action sous pression. La tendance s'est confirmée suite à la publication des chiffres décevants du premier trimestre 2009, surtout au niveau de la rentabilité, avec une marge EBITDA de 38,3 %. Ce recul s'explique, entre autres, par l'impact négatif exercé sur la marge commerciale par des offres comportant de gros volumes de SMS dans les offres prépayées, une indexation des salaires de 4,51 % et les coûts générés par le déploiement progressif du réseau 3G.

Par la suite, le cours de l'action Mobistar a évolué dans une direction opposée à celle du BEL 20 et du Dow Jones Euro Stoxx 600 Telecom. En cause : outre les résultats décevants du premier trimestre, une incertitude persistante quant aux impacts de la réglementation et le paiement du dividende ordinaire (2,9 euros) en mai 2009. Le titre a atteint un cours plancher de 41,3 euros à la mi-août, après le paiement du dividende exceptionnel (1,65 euro) le 18 août.

Soutenue par les bons résultats du premier semestre, qui ont dégagé une marge EBITDA en croissance (39 %), et par l'annonce de la sélection de Mobistar en tant que centre de compétence mondial de France Télécom pour les solutions Machine-to-Machine, l'action a amorcé une remontée. Ce mouvement haussier a été renforcé par les résultats encourageants du troisième trimestre, marqués par une nouvelle amélioration de la marge EBITDA (39,2 %) et par l'annonce d'un accord de coopération avec KPN Group Belgium en vue du développement commun de composants du réseau.

Des mouvements de consolidation entre les filiales britannique et suisse du groupe Orange, d'une part, et d'autres opérateurs télécoms, d'autre part, ont provoqué certaines spéculations à propos d'une consolidation possible sur le marché belge. Cette rumeur a poussé l'action Mobistar au-delà des 50 euros au début du mois de décembre, mais elle a rapidement fait place à l'incertitude à propos des nouveaux tarifs de terminaison mobile. En se référant aux annonces émises par d'autres régulateurs nationaux, il devenait probable que ceux-ci baissent encore plus qu'escompté, entraînant une pression supplémentaire sur les bénéfices futurs de Mobistar. L'action a, en conséquence, clôturé l'année 2009 à un cours de 47,9 euros, en recul de 7,25 % par rapport à celui enregistré un an auparavant. En tenant compte du dividende après impôt, le rendement est resté à peu près stable (- 0,6 %).

La structure de l'actionnariat

Au 31 décembre 2009 le capital de Mobistar s'élevait à 109 179 644,31 euros, représenté par 60 014 414 actions avec droit de vote.

Jusqu'à ce jour, l'actionnaire de référence, France Télécom SA, détient 52,91 % des actions existantes via sa filiale à 100 % Atlas Services Belgium SA.

Conformément à la réglementation en matière de transparence (article 15 de la loi du 2 mai 2007), concernant la notification imposée de l'actionnariat des entreprises cotées sur un marché réglementé, Mobistar maintient les notifications de franchissement de seuil à 3%, 5 % et multiples de 5 %. Au cours de l'année 2009, les parties suivantes ont dépassé le seuil de notification de 3 % :

- MFS Investment Management (Etats-Unis) : 5,54 % (situation au 28 janvier 2010);
- Blackrock Inc (Etats-Unis) : 2,92 % (situation au 20 janvier 2010) ;
- AXA Investment Managers Paris (France) : 2,96 % (situation au 8 septembre 2009) ;
- Goldman Sachs Asset Management (Etats-Unis) : 2,96 % (situation au 8 mai 2009).

La rémunération des actionnaires

Conformément à sa décision du 10 février 2010, le Conseil d'Administration de Mobistar a décidé de proposer à l'Assemblée générale des actionnaires du 5 mai 2010 la distribution d'une partie du bénéfice pour un montant total de 273 millions d'euros. Cette distribution sera effectuée en deux tranches : le paiement d'un dividende ordinaire de 2,90 euros par action le 24 mai 2010 et le paiement d'un dividende extraordinaire de 1,65 euros par action le 20 août 2010. Cette distribution est en phase avec la croissance continue du dividende durant les exercices antérieurs.

Glossaire



2G

Deuxième génération de la technologie de téléphonie mobile.

3G

Troisième génération de la technologie de téléphonie mobile, mieux connue sous le nom d'UMTS.

4G

Quatrième génération de la technologie de téléphonie mobile.

Abonnement

Produit facturé ou service rendu disponible à la clientèle.

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)

Technologie permettant une connexion digitale à haut débit et la transmission de données sur un fil de cuivre.

ARPU (Average Revenue Per User)

Revenu moyen généré par utilisateur et par mois pour des services télécoms.

B2B (Business-To-Business)

L'ensemble des activités d'une entreprise visant une clientèle d'entreprises.

B2C (Business-To-Consumer)

L'ensemble des activités d'une entreprise visant une clientèle résidentielle.

BSC (Base Station Controller)

Entité du réseau contrôlant un certain nombre de Base Transceiver Stations.

BTS (Base Transceiver Station)

Élément de base du réseau cellulaire de téléphonie mobile.

Clients actifs

Somme des abonnés qui reçoivent une facture mensuelle et des clients prepaid qui ont passé au minimum un appel ou envoyé un SMS au cours des trois derniers mois.

DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer)

Multiplexeur permettant d'assurer sur les lignes téléphoniques un service de type DSL, comme l'ADSL ou l'ADSL 2+.

EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution)

Technologie de transmission de données, une extension de GPRS.

ERP (Enterprise Resources Planning)

Un logiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable, financière, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement, le commerce électronique.

GGSN (Gateway GPRS Support Node)

Passerelle d'interconnexion entre le réseau paquet mobile et les réseaux IP.

GPRS (General Packet Radio Service)

Système de télécommunication mobile de deuxième génération permettant la transmission de données par paquets, supérieur au GSM.

GSM (Global System for Mobile Communications)

Norme européenne de téléphonie cellulaire numérique.

HLR (Home Location Register)

Base de données regroupant toutes les informations utiles sur les abonnés.

HSDPA (High Speed Downlink Packet Access)

Technologie de télécommunication de troisième génération pour les téléphones cellulaires, parfois nommée 3G+.

HSUPA (High Speed Uplink Packet Access)

Technologie de télécommunication de troisième génération pour les téléphones cellulaires, parfois nommée 3.75G ou 3³/₄G.

Interconnect

Lien entre minimum deux réseaux de télécommunications gérés séparément, permettant le transfert ou la transmission du trafic d'un segment de réseau vers l'autre.

IVR (Interactive Voice Response)

Un serveur vocal interactif.

IP (Internet Protocol)

Partie de la famille de protocoles TCP/IP, un protocole utilisé pour la transmission de données par paquets. Il est utilisé pour le transport de messages via Internet.

MaTMa (Machine-to-Machine)

Communication de machine à machine, également appelé M2M.

MMS (Multimedia Messaging Service)

Evolution du SMS, permettant – en plus du texte – la transmission de différentes sortes de contenus multimédias, incluant images, clips audio et vidéo.

MMSC (Multimedia Message Service Center)

Le MMSC est la plateforme qui fait la réception, le stockage et la distribution des MMS au sein d'un opérateur de téléphonie mobile.

Mobile Data

Services de communication sans fil impliquant la transmission et/ou la réception de données tels SMS, MMS, GPRS, EDGE et HSDPA.

Mobile Penetration Rate

Pourcentage de la population totale qui possède un téléphone mobile.

MPLS (Multi Protocol Label Switching)

Mécanisme de transport de données via un réseau IP.

MSC (Mobile Switching Centre)

Centre de routage d'un réseau de téléphonie mobile.

MTR (Mobile Terminating Rates)

Tarifs de terminaison mobile que l'opérateur GSM impute aux conversations provenant du réseau d'une autre société (fixe ou mobile).

MVNO (Mobile Virtual Network Operator)

Fournisseur de services mobiles ayant conclu un accord avec Mobistar afin de revendre des plans tarifaires mobiles.

OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques)

Une organisation internationale d'études économiques, dont les pays membres, principalement des pays développés, ont en commun un système de gouvernement démocratique et une économie de marché. Elle joue essentiellement un rôle d'assemblée consultative.

OIT (Organisation internationale du travail)

Une institution tripartite spécialisée de l'ONU qui rassemble gouvernements, employeurs et travailleurs de ses Etats membres dans une action commune pour promouvoir le travail décent à travers le monde.

Roaming

Service particulier au GSM qui permet à l'utilisateur de passer et de recevoir des appels lorsqu'il se trouve en dehors de la région desservie par son opérateur national, par exemple au cours de ses voyages à l'étranger.

SGSN (Serving GPRS Support Node)

Responsable de la livraison de paquets de données de et vers la station mobile.

SMS (Short Messaging Service)

Service sans fil permettant la transmission de messages texte courts de et vers un téléphone mobile.

SMSC (Short Message Service Center)

Centre qui gère le transfert des SMS entre utilisateurs de téléphones portables.

SoHo (Small office/Home office)

Variété d'activités de petites entreprises et de petites structures d'affaires.

TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol/Internet Protocol)

Langage ou protocole de communication de base de l'Internet.

UMTS (Universal Mobile Telecommunication System)

Système de télécommunication mobile de troisième génération permettant la transmission de données multimédias à très haut débit.

USB (Universal Serial Bus)

Une norme relative à un bus informatique en transmission série qui sert à connecter des périphériques informatiques à un ordinateur.

VoIP (Voice over Internet Protocol)

Technologie permettant la transmission de communications vocales via l'Internet ou autres réseaux acceptant les protocoles TCP/IP.

WDM (Wavelength Division Multiplexing)

Technique utilisée en communications optiques qui permet de faire passer plusieurs signaux de longueur d'onde différentes (couleurs) sur une seule fibre optique.

