

R A P P O R T A N N U E L 2 0 0 3





Le thème « Nature » de ce rapport retrace une analogie. Les plantes et les animaux ont des similitudes ou des correspondances certaines avec nos propres services et produits.

Comme dans un rapport annuel, la vie d'un arbre peut être retracée année par année par l'observation des anneaux de croissance du bois. L'âge, l'état de santé et les conditions de croissance peuvent y être lus.

Chaque plante possède des organes et des structures spécialisées, comparables aux organes d'une entreprise. Année par année, les arbres produisent des tonnes de nouvelles feuilles, du bois et des fruits par milliers. Ces fruits sont le résultat d'une collaboration réussie entre les agents pollinisateurs et les fleurs du végétal. Ainsi, en utilisant des insectes-transporteurs, les plantes se servent de réseaux de collection et de distributions naturels remarquablement structurés et efficaces. L'utilisation de signaux optiques, comme la forme et la couleur, et de signaux olfactifs, comme l'odeur ou la saveur, permet la communication entre les plantes et les animaux.

Les lichens sont l'exemple même d'une collaboration efficace entre deux organismes: un champignon et une algue unicellulaire. Chacun offre à l'autre les services qu'il sait le mieux faire au profit de l'association: une symbiose parfaite.

L'organisation sociale des abeilles est évoluée et efficace. Chaque membre de la communauté remplit son rôle pour le bien de celle-ci. Les abeilles sont ainsi devenues le symbole même d'une organisation efficace.



RAPPORT ANNUEL 2003

1 ORGANES DE L'ENTREPRISE

2 RAPPORT DU COMITÉ DE DIRECTION

8 SERVICES POSTAUX

- 9 Envois Postaux
- 9 Qualité
- 10 Business Post
- 10 PostEnveloppes et Post Pack
- 11 Colis Postaux
- 11 Direct Mail non adressé
- 11 Messagerie postale
- 12 Actualité internationale

14 TÉLÉCOMMUNICATIONS

15 Téléphonie fixe

- 15 Trafics national et international
- 15 Téléphonie et ISDN
- 15 Internet
- 16 LuxDSL
- 16 TV-Surf
- 17 ALARMIS
- 17 Publiphones

18 Téléphonie mobile

- 18 Trafics national et international
- 19 LUXGSM

20 Services clientèle

- 20 Téléboutiques
- 20 Formules de tarification
- 20 Renseignements téléphoniques
- 20 P&TInfotel

20 Infrastructures

- 20 Backbone national
- 21 Backbone international

21 Services à valeur ajoutée

- 21 Plate-Forme Intelligent Network (IN)
- 22 Plate-Forme «VoiceMail»
- 22 EWSD
- 22 Services Réseaux d'Entreprises
- 24 Station terrienne de satellites
- 24 Interconnexion

26 SERVICES FINANCIERS POSTAUX

- 27 Comptes
- 28 Cartes
- 28 E-Banking
- 29 CCP Connect
- 29 Western Union
- 29 Multiline

30 PHILATÉLIE

32 LOGISTIQUE

- 33 Personnel
- 34 Informatique
- 35 Matériel et Bâtiments
- 36 Relations Presse et Relations Publiques

38 COMPTES ANNUELS

- 39 Rapport du réviseur d'Entreprise
- 40 Bilan

58 INDICATEURS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

- 58 Réseau fixe
- 59 Réseau mobile
- 60 Poste aux lettres
- 60 Colis postaux



ORGANES DE L'ENTREPRISE

Conseil d'Administration

à la date du 31.12.2003

Président	Gaston REINESCH	Ministère des Finances
Vice-Président	Jean-Paul ZENS	Ministère d'Etat
Administrateurs	Pierre AHLBORN	Administrateur de banque
	Serge ALLEGREZZA	Ministère de l'Economie
	Michel BRACHMOND	Chambre des Métiers
	François GLEIS	Représentant du personnel
	Gilbert GOERGEN	Représentant du personnel
	Jean GUILL	Ministère des Finances
	Raymond HENCKS	Représentant du personnel
	Jean-Marie HEYDER	Représentant du personnel
	Georges SANTER	Ministère des Affaires Etrangères, du Commerce extérieur et de la Coopération
	Georges SCHMIT	Ministère de l'Economie

Comité de Direction

à la date du 31.12.2003

Président	Marcel GROSS	Directeur Général
Membres	Charles DONDELINGER	Directeur Général adjoint
	Paul KIHN	Directeur Général adjoint
	Marcel HEINEN	Directeur
	Jos GLOD	Directeur



RAPPORT DU COMITÉ DE DIRECTION

Les comptes annuels 2003 de l'Entreprise des P&T ont été approuvés le 27 avril 2004 par le Conseil d'Administration et le 24 mai par le Gouvernement réuni en Conseil.

Le montant net du chiffre d'affaires atteint le chiffre record de 487,1 MEUR, soit une progression de 3,03%, similaire à celles des exercices précédents. En raison de l'augmentation importante des produits financiers et exceptionnels, le total des produits enregistré également une poussée favorable (+4,15%) pour s'élever à 504,1 MEUR.

Le résultat avant impôts augmente de 14,5% pour atteindre 82,0 MEUR, ce qui entraîne une augmentation sensible de la charge pour impôts (+23,4%) à 16,1 MEUR. La marge brute avant impôts, taxes et dépréciation (EBITDA) est en hausse de 7,8% à 165,9 MEUR. Le résultat après impôts croît de 12,6% pour s'établir à 65,9 MEUR.

Services postaux

Le chiffre d'affaires du secteur postal a continué à augmenter légèrement (+1,83%) pour atteindre 116,2 MEUR.

Ce montant ne tient pas compte des compensations accordées par l'Etat dans le cadre des dispositions fiscales en faveur du maintien du service public (distribution des journaux, périodiques et autres imprimés). Pour l'exercice 2003, ces compensations s'élèvent à 10,476 MEUR. En fin de compte, le chiffre d'affaires postal s'élève à 126,7 MEUR.

Les revenus résultant d'un trafic postal en stagnation et d'un recul des ventes des produits philatéliques ont été compensés par l'augmentation des prix postaux effectuée le 1er août 2003 et, dans une moindre mesure, par l'augmentation des recettes du Direct Mail.

En 2003, le total du courrier postal traité par les P&T (envois adressés et non adressés confondus) a atteint 244,8 mio d'unités (+0,33 %).

Services financiers postaux

Malgré une hausse des avoirs des clients sur les comptes CCP, le chiffre d'affaires des services financiers postaux est en baisse de 6,6% à 21,1 MEUR.

L'augmentation de 7,5% des recettes au niveau des commissions perçues sur assignations et versements, sur les produits VISA et Postomat-Bancomat ainsi que sur les mandats/Western Union ne permet pas de compenser la diminution de 11,8% des intérêts reçus des placements des avoirs en CCP gérés par l'Entreprise des P&T, diminution due aux baisses successives des taux d'intérêts en 2002 et 2003.

Fin 2003, l'Entreprise des P&T comptait près de 130 000 comptes CCP (+3,9%) et plus de 17 000 abonnés (+40%) au service d'Internet banking CCP Connect.

Services des télécommunications

Résultat d'une augmentation du volume global des prestations, le chiffre d'affaires des services des télécommunications progresse de 4,1% pour atteindre 349,8 MEUR.

La hausse globale du chiffre d'affaires téléphonique est due essentiellement à la progression de 13,7% du service mobile GSM, de +152% du service LUXDSL et à l'essor continu de l'Internet (+7,9%). Les revenus de location de capacités satellitaires augmentent également de manière sensible.

Au niveau des différents services de télécommunications, la restructuration des ventes en faveur de nouveaux produits au détriment des services classiques s'est poursuivie. Le recul de la téléphonie analogique (-10,9%) n'est que partiellement compensé par le téléphone digital ISDN (+3,1%).

Fin 2003, le service LUXDSL comptait 12 281 abonnés, soit plus du double que fin 2002.

La libéralisation du secteur des télécommunications implique la prestation de services d'interconnexion aux nouveaux opérateurs. Le décompte d'interconnexion avec les autres opérateurs fixes et mobiles s'est traduit par une recette globale en hausse de 56,5%.

Produits financiers et exceptionnels

La hausse importante (+48%) des produits financiers (14,1 MEUR) est essentiellement liée à la bonne performance des placements des réserves. Les produits exceptionnels (1,8 MEUR) augmentent de 113,3% notamment en raison de la vente d'un immeuble postal.

Charges

Les charges d'exploitation augmentent à raison de 3,3% par rapport à l'année 2002. Globalement, les prestations de tiers dans le trafic international ont augmenté de 3,4%. Alors que les frais terminaux postaux stagnent (+0,6%), ceux du trafic international de télécommunications augmentent (+4,1%).

Les dépenses de personnel accusent globalement une hausse de 2,9% et représentent 44,6% des charges d'exploitation hors corrections de valeur.

L'exercice 2003 a aussi été marqué par une importante étude externe sur les forces et faiblesses de l'Entreprise. L'Agenda 2007, le plan d'action stratégique qui en a résulté, met en évidence l'objectif de rentabilité, condition préalable à la consolidation à plus long terme de la position de l'Entreprise dans un cadre concurrentiel de plus en plus difficile, et partant à l'emploi de tous. Depuis plusieurs mois, les 'task forces' et le groupe de suivi préparent l'implémentation de l'Agenda 2007. La dynamique ainsi créée permettra à l'Entreprise de se préparer au mieux pour les défis du futur.

L'Entreprise des P&T clôture son exercice 2003 avec un bon résultat. Le mérite en revient à chacun des quelque 2 700 agents que le Comité de Direction tient à féliciter pour les efforts accomplis.

Luxembourg, le 25 mai 2004

Le Comité de Direction



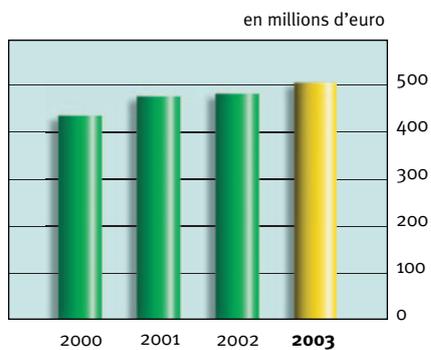


CHIFFRES CLÉS

Total produits

en millions d'euro

2000	433,13
2001	476,17
2002	484,02
2003	504,09

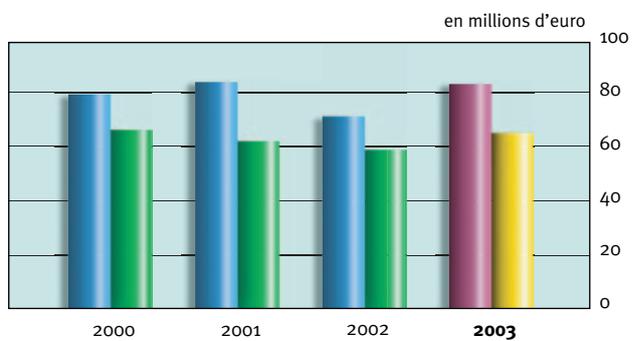


Résultats

en millions d'euro

■ ■ avant impôts ■ ■ après impôts

Année	avant impôts	après impôts
2000	79,38	66,19
2001	83,73	61,42
2002	71,63	58,58
2003	82,05	65,95



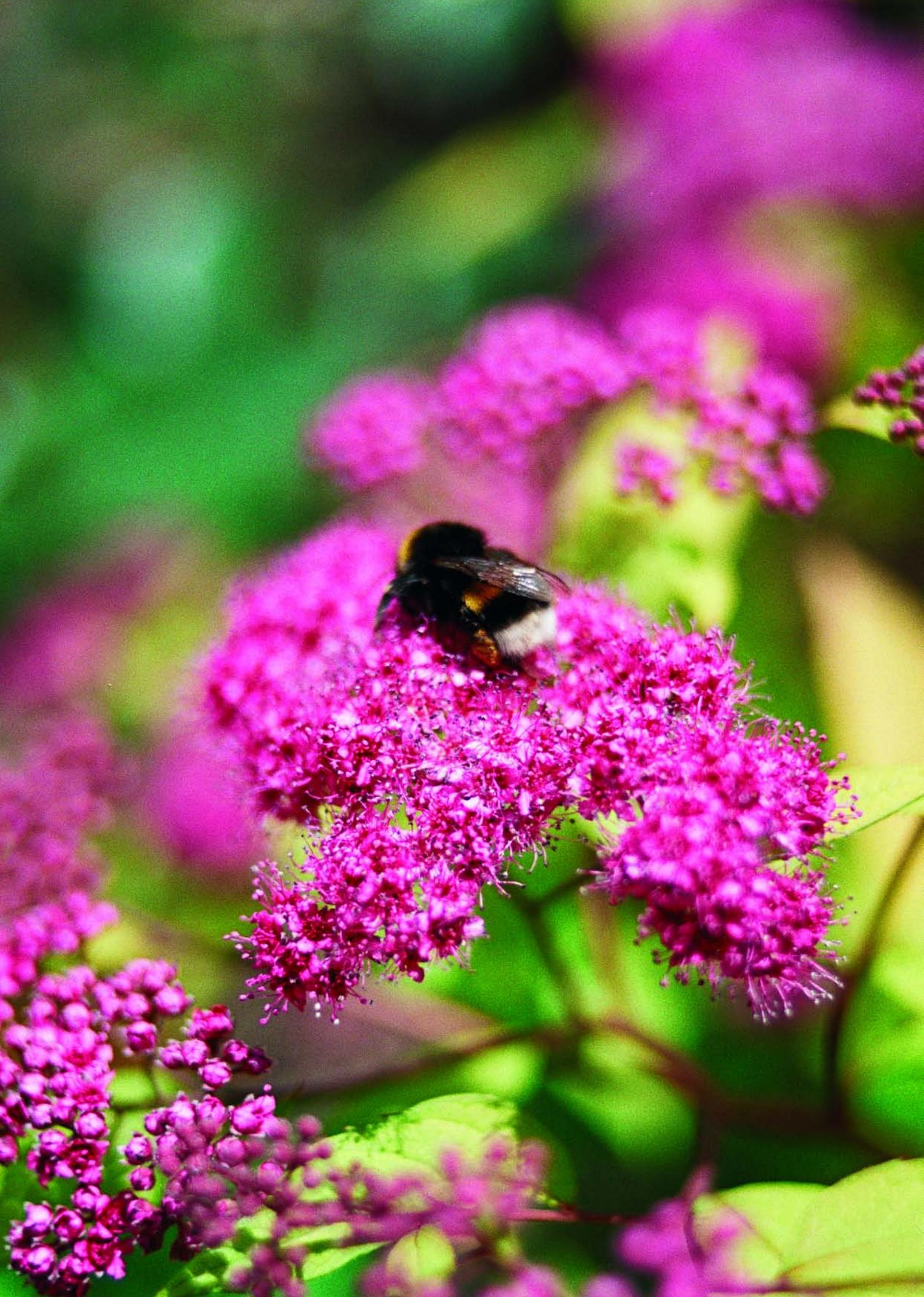
Comptes annuels des P&T (2000 - 2003)

Chiffres clés / en millions d'euro					Variation
	2000	2001	2002	2003	2003/2002
TOTAL PRODUITS	433,13	476,17	484,02	504,09	4,15%
• Services postaux *	106,46	112,35	114,09	116,18	1,83%
• Services financiers postaux	4,52 **	24,61	22,64	21,15	-6,58%
• Télécommunications	308,90	319,62	336,03	349,77	4,09%
• Autres produits	13,25	19,59	11,26	16,99	-50,89%
RÉSULTAT D' EXPLOITATION	68,34	66,06	66,89	67,99	1,64%
RÉSULTAT AVANT IMPÔTS	79,38	83,73	71,63	82,05	-14,55%
RÉSULTAT APRÈS IMPÔTS	66,19	61,42	58,58	65,95	-12,58%
SOMME BILANTAIRE					
• Exploitation P&T ***	1.008,80	2.102,45	2.182,43	2.260,26	3,57%
• Exploitation CCP ***	1.112,97				
Investissements	62,69	70,91	72,74	53,65	-26,24%
Personnel (sur place): nbre d'agents	2.677	2.729	2.766	2.796	1,08%

* Hors compensations pour missions spéciales (Art.37 de la loi du 10 août 1992).

** Taxes perçues seulement, hors intérêts (Art.36 de la loi du 10 août 1992).

*** Depuis 2001, intégration des avoirs CCP dans le bilan de l'Entreprise (loi du 15 décembre 2000).



SERVICES POSTAUX

Envois postaux

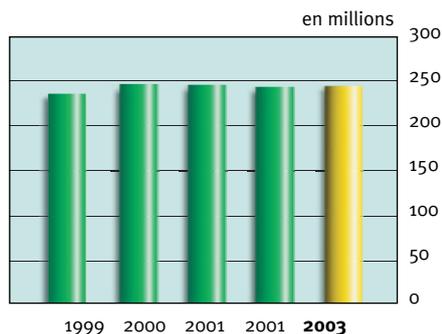
Pour l'année 2003, on constate une quasi-stagnation des volumes des envois de courrier, due à la baisse des volumes de courrier international entrant et sortant.

Le total du courrier postal traité par les P&T, envois adressés et non adressés confondus, se chiffre à 244,8 mio d'unités (+0,33 %).

Les recettes postales sont en hausse de près de 3 % pour la même période, ce qui s'explique par la consolidation des volumes de courrier national ainsi que par l'adaptation des prix de l'affranchissement à partir d'août 2003.

L'analyse de la dynamique sectorielle du marché postal confirme le fléchissement du secteur financier international, tandis que le secteur public affiche une hausse des revenus postaux.

Nombre d'envois postaux



Nombre d'envois postaux

en millions d'unités	1999	2000	2001	2002	2003
Envois adressés	170,3	180,6	180,8	178,1	177,8
Envois non adressés	31,5	26,5	26	24,5	27,6
Quotidiens	22,4	22,5	22,3	23,0	22,6
Periodiques	17,7	18,3	18,7	18,4	16,8
Total	241,9	247,9	247,8	244,0	244,8

Qualité

L'enquête sur la qualité de service du courrier national certifie que 97,26 % du courrier sont distribués au destinataire le lendemain de leur remise aux P&T.

Concernant les délais de distribution du courrier international, l'étude UNEX commanditée par l'International Postal Corporation pour le compte des postes européennes et réalisée par un organisme externe indépendant continue d'attester aux P&T d'excellents résultats en termes de fiabilité et de rapidité.

Qualité du service national

2000	96,54
2001	97,42
2002	97,17
2003	97,26



Direct Mail non adressé

Tant les volumes que les recettes du Direct Mail non adressé sont en hausse substantielle, notamment en rapport avec les élections sociales de l'année 2003.

Le nombre des toutes-boîtes, envois I-Mail compris, est en hausse de 12,7 %; les recettes augmentent de 13,1 %.

Business Post

Le chiffre d'affaires des services sur mesure destinés aux clients professionnels affiche une nouvelle hausse de 3,5 %. La tendance des grandes sociétés à externaliser les services en amont de la chaîne de production du courrier tout en se concentrant sur leurs activités principales explique cette évolution favorable.

Colis postaux

Les recettes des colis internationaux sont en hausse de 10,8 % suite à l'augmentation des prix Q'Pack+, Q'Pack et E'Pack.

Par ailleurs, le nombre de colis Q'Pack+ en service national a augmenté de 144,1 % par rapport à l'année 2002.

Messagerie postale

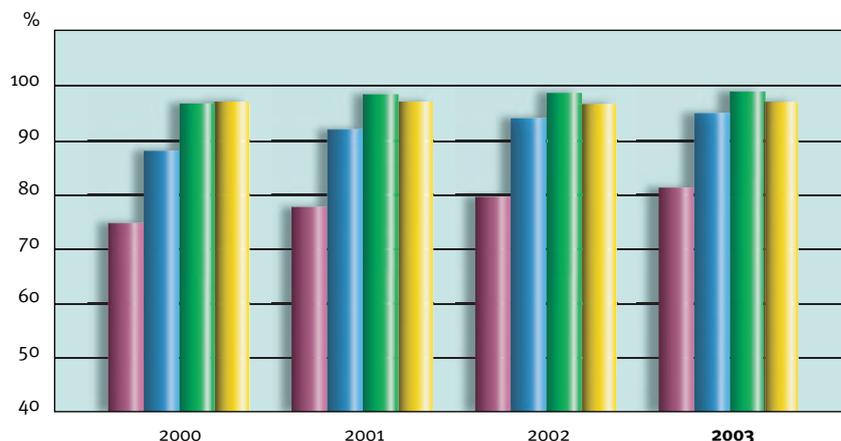
En 2003, le volume total des quotidiens nationaux distribués par les services postaux a atteint 22,5 mio d'exemplaires.

Le volume des périodiques distribués par les services postaux est en baisse de 8,5 % suite à la réorientation de certains éditeurs vers d'autres supports de presse.

La croissance du nombre d'encarts publicitaires dans les quotidiens et périodiques nationaux distribués par les P&T a continué en 2003: 13,4 mio exemplaires contre 12,2 mio en 2002. Les recettes sont en hausse de 7,3 %.



Qualité du service international (Départ)



Post Enveloppes et Assurance+

Le succès des Post Enveloppes s'est traduit en 2003 par une nouvelle hausse des recettes de 42,8 %.

En juin 2003, les P&T ont lancé Assurance+, un service d'assurance complémentaire destiné à sécuriser les envois postaux enregistrés contre tout risque de perte, de spoliation ou d'avarie.

Actualité internationale

En octobre 2004, après de nombreux mois de négociations, la Commission européenne a accordé aux opérateurs postaux membres du système REIMS une prolongation de l'exemption antitrust qu'elle avait pour la première fois accordée en 1999.

L'abréviation REIMS désigne le système que les opérateurs postaux ont mis en place entre eux et qui règle le niveau de la rémunération (frais terminaux en jargon postal) qu'ils s'attribuent mutuellement pour la distribution du courrier international entrant. Le niveau de la rémunération étant lié à la qualité de service fournie, il est généralement reconnu que l'accroissement spectaculaire de la vitesse avec laquelle le courrier international est traité aujourd'hui est une conséquence directe du système REIMS. Dans sa décision d'exemption, la Commission européenne a pris en compte ce développement. Elle a également reconnu que grâce au système REIMS les frais terminaux reflètent aujourd'hui plus fidèlement les coûts encourus par les opérateurs postaux pour distribuer le courrier, et que ceci va encore s'améliorer durant les prochaines années. L'exemption sera valable jusqu'à la fin de l'année 2006.

L'attention des P&T a également été portée sur les développements au niveau des débats entourant les desseins de la Commission européenne d'introduire la TVA sur les services postaux. Les P&T ont communiqué aux autorités administratives et politiques leur compréhension pour les arguments développés par la Commission. Néanmoins l'Entreprise a rendu attentif aux risques économiques qu'une modification mal équilibrée et ne tenant pas compte de spécificités nationales pourrait faire courir.

Les débats entourant le Livre Vert de la Commission européenne sur les services d'intérêt général ont été de nature à amener les P&T à prendre position en la matière ensemble avec treize autres opérateurs postaux. Il a notamment été souligné que les Postes se réjouissent de la reconnaissance de l'importance des services d'intérêt général par le Livre Vert et qu'elles appuient le point de vue de la Commission que ces services, quand ils sont de haute qualité, sont un facteur important dans la réalisation de la compétitivité et d'une plus grande cohésion au sein de l'Union Européenne.





TÉLÉCOMMUNICATIONS

TÉLÉPHONIE FIXE

Trafics national et international

Sur le plan national, le trafic analogique et ISDN a baissé de 15,43% respectivement de 4,5% par rapport à 2002. Au total, le volume du trafic national a connu une diminution de 9,8%.

Sur le plan international, les trafics au départ et à l'arrivée ont connu une diminution de 1,76%, respectivement de 5,28% par rapport à 2002.

Téléphone et ISDN

Au 31 décembre 2003, le réseau téléphonique des P&T comptait au total 360.673 voies téléphoniques (téléphones, raccordements ISDN), soit une augmentation de 5.290 unités ou de +1,49% par rapport à 2002.

Au cours de l'année 2003, les nombres de raccordements téléphoniques ISDN de base (BRA basic rate access regroupant 2 circuits 64kbps) et ISDN à accès primaire (PRA primary rate access regroupant jusqu'à 30 circuits 64kbps) ont encore connu d'importantes progressions, à savoir de 9,78% pour les raccordements ISDN BRA respectivement de 4,14% pour les raccordements ISDN PRA. Le nombre total de circuits ISDN BRA s'élevait fin 2003 à 146.328 unités, soit une augmentation de 13.042 nouveaux circuits par rapport au 31/12/2002, tandis que le nombre total de circuits ISDN PRA s'élevait à 43.109 unités, soit une augmentation de 1.717 nouveaux circuits.

Fin 2003, le taux de pénétration de l'ISDN (voies ISDN par rapport à toutes les voies téléphoniques) s'élevait à 52,52% contre 49% en 2002. Le Luxembourg a ainsi le taux de pénétration ISDN le plus élevé en Europe, ce qui va de pair avec la diminution des raccordements analogiques. En effet, le nombre de lignes analogiques a diminué au cours de l'année 2003 de 9.469 unités ou -5,24% pour atteindre 171.236 unités en fin d'année.

La densité des voies téléphoniques par rapport à la population s'élève actuellement à 80,5 voies par 100 habitants (population 448.300) contre 80 en 2002 (+0,5%).

Internet

Les efforts des P&T pour promouvoir auprès du grand public l'accès à l'Internet ont été poursuivis en 2003. Le réseau dorsal d'Internet a bénéficié d'extensions de la capacité notamment au niveau des PoP (Point of Presence) de Bruxelles et de Francfort. Ces PoP permettent de répondre au mieux à la demande des clients en matière de connectivité Internet vers l'Europe.

Le nombre d'abonnés a continué à progresser, essentiellement par l'apport de SpeedSurf, l'accès à haut débit. Les solutions pour les clients professionnels importants ont également fait un pas en avant grâce aux contrats conclus pour des Connexions Permanentes à très haut débit et les accès redondants sur les plates-formes du CT/Lux-Gare et du CT/Esch.

L'année 2003 a également été marquée par l'introduction de nouvelles facilités, par exemple l'extension de Security Scan avec l'option Antispam, l'Internet Roaming, l'option «Pro» adaptable à SpeedSurf ou encore la nouvelle version du Web-Mail.

D'autre part, la collaboration avec certaines multinationales a permis le développement d'offres basées sur les applications et le contenu (ex.: jeux en ligne...).

LuxDSL

LuxDSL a connu une poussée importante en 2003. En douze mois, le nombre d'abonnés est passé de 5.697 à 12.281 unités, soit une progression de 116 %.

Cette évolution est le résultat des investissements techniques effectués sur le réseau pour offrir une plus grande disponibilité du service au Grand-Duché de Luxembourg. Elle s'explique également par les actions commerciales telles que l'introduction du Cube LuxDSL et le lancement de SpeedSurf Junior.

L'établissement du contrat wholesale/LuxDSL a permis d'augmenter le nombre de raccordements de 535 unités, portant le total des raccordements à 12.816 fin décembre 2003.

TV-Surf

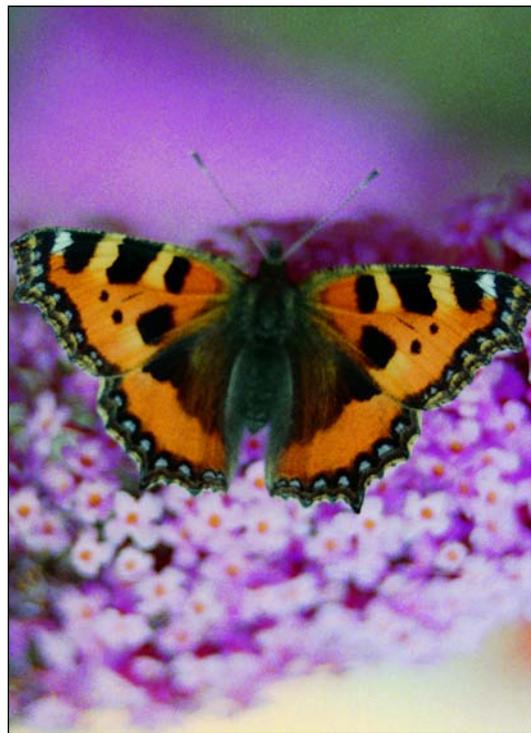
Lancé en 2002 dans les localités de Luxembourg-Bonnevoie/Cents/Clausen, Bissen, Eischen-Hobscheid, Ettelbruck et Warken, TV-SURF a considérablement élargi son potentiel de clients grâce au raccordement technique des localités de Bettembourg, Diekirch, Schieren et Erpeldange.

Par ailleurs, la diminution de prix de 61,49 à 49,91 EUR TTC et l'augmentation du débit de 256 kbit/s à 384 kbit/s ont favorisé le nombre de commandes TV-SURF: le nombre de clients a doublé en 2003.

Enfin, l'EPT a introduit une limite au volume de 12GB afin de garantir à chaque internaute TV-SURF un maximum de débit.

ALARMIS

Le réseau de transmission d'alarmes ALARMIS a connu une progression du nombre d'abonnés de 15% au cours de l'année 2003. La capacité physique du réseau reste inchangée (1.200 unités).



Publiphones

Les publiphones sur sites privés connaissent toujours un vif succès: 421 appareils étaient opérationnels au 31/12/03. Les sites privilégiés restent les hôtels, les stations-service, les centres commerciaux et les communes. En incluant les publiphones installés sur des sites publics, le parc compte 863 sites.

TÉLÉPHONIE MOBILE

Trafics national et international

Les trafics national et international ont poursuivi leur croissance: 165,5 mio de minutes facturées pour le trafic national et 31 mio de minutes facturées pour le trafic international, soit une augmentation de 16% respectivement de 15% par rapport à 2002.

LUXGSM

LUXGSM a profité de son 10ème anniversaire pour augmenter sa présence sur le marché et se rapprocher encore davantage des consommateurs. Ainsi, les concours, jeux, événements et concerts se sont succédés tout au long de l'année.

L'année 2003 a vu naître de nouveaux services tels que:

- ❖ l'UMTS lancé commercialement le 30 juin 2003. En outre, lors de la Foire de Printemps, l'EPT a présenté les possibilités d'appel en visioconférence qu'offre l'UMTS. Ce mode d'appel a d'ailleurs suscité un vif intérêt auprès du couple grand-ducal et de la presse présents à la Foire lors du premier appel UMTS de l'EPT;
- ❖ les E-recharges: lors de la Bureautec, l'EPT a signé un contrat de partenariat avec CETREL pour la commercialisation de recharges TIPTOP par terminal électronique de paiement;
- ❖ des applications LUXGSM: utilisant les technologies WAP et JAVA, l'EPT a développé pour ses utilisateurs des applications destinées aux GSM telles que 3Gnews, M-Traffic et 3Gmovies;
- ❖ des jeux LUXGSM: via le Club LUXGSM, l'EPT commercialise de nombreux jeux JAVA. De plus, le jeu PhotoSafari, fruit d'une collaboration avec la société luxembourgeoise InTech, a été offert aux clients de l'EPT dans un Kit LUXGSM.

2003 a vu également le début de la facturation des MMS (Multimedia Messaging Service) par message, tant pour les clients prépayés que pour les clients postpayés, ainsi que l'ouverture du service GPRS (General Packet Radio Service) en roaming.

LUXGSM reste largement en tête en matière de roaming, avec 290 contrats de roaming signés pour les services traditionnels avec des opérateurs étrangers dans 117 pays, mais également avec déjà 24 contrats de roaming signés pour le service GPRS dans 17 pays.





SERVICES CLIENTÈLE

Téléboutiques

En 2003, la vente de produits de télécommunication dans les bureaux de poste a été étendue. Le nombre de bureaux de poste proposant de tels services a été augmenté à 28 unités. La désignation de Point Télécom a été introduite pour signaler ces bureaux.

Les Téléboutiques ont augmenté leur chiffre d'affaires de 7,77% par rapport à 2002. L'inauguration d'une nouvelle Téléboutique à la Cloche d'Or, l'ouverture d'une nouvelle Téléboutique au Centre-Ville, l'extension des heures d'ouverture et le succès commercial des différents équipements LuxDSL expliquent en grande partie cette nette augmentation. Les ventes d'équipements GSM ont également progressé, notamment pour les clients professionnels. Le développement des produits et services LuxDSL devrait permettre aux Téléboutiques de poursuivre la progression de leur chiffre d'affaires en 2004.

Formules de tarification

Fin 2003, les concepts des tarifications Most Called Numbers et Passport ont été modifiés. Most Called Numbers est devenu Facture LIGHT et compte maintenant trois options: Facture LIGHT national (-30% sur les 3 numéros nationaux fixes P&T les plus appelés), Facture LIGHT international (-30% sur les 3 numéros internationaux les plus appelés) et Facture LIGHT full qui cumule en une formule avantageuse les options nationale et internationale. Le package Passport a, quant à lui, été complété par une réduction de 10% sur les appels nationaux vers le réseau fixe et vers le réseau mobile LUXGSM. Le nombre de clients Facture LIGHT a progressé de 60%, celui de Passport de 34% par rapport à 2002, ce qui s'explique principalement par l'intérêt croissant des clients pour de telles formules et par les actions de communication afférentes.

Renseignements téléphoniques

Depuis le 1er juillet 2003, la section des opérateurs/renseignements assure, à côté des renseignements téléphoniques, le Helpdesk Internet des P&T. Accessible les jours ouvrables et les samedis entre 08h00 et 22h00 le Helpdesk, répond aux questions liées aux produits suivants: ClassicCube, ProCube, accès Kiosk, TV-Surf, équipements LuxDSL, ISDN et analogiques et GSM vendus en Téléboutique. Le Helpdesk est structuré sur deux niveaux. Le premier prend en charge les appels entrants et répond directement aux questions simples, notamment en relation avec l'installation du ClassicCube et des mots de passe, tandis que le second s'occupe des questions plus complexes. Le Helpdesk de CCP-Connect et le Centre d'appels pour clients professionnels sont également desservis par la section des opérateurs/renseignements.

P&TInfotel

Proposé par P&TLuxembourg en collaboration avec RTL Lëtzebuerg, P&TInfotel offre (sous le numéro d'appel unique 9007 1234) 15 rubriques d'informations, accessibles 24h/24 et 7j/7. A l'étranger, le client intéressé a accès au service en composant le numéro +352 2677 1234.

La rédaction et la régie du service sont assurées par RTL à partir des informations diffusées quotidiennement sur ses stations radio et TV.

INFRASTRUCTURES

Backbone national

Le backbone national, appelé aussi «réseau de jonctions», réalisé à l'aide de la technologie SDH (Synchronous Digital Hierarchy), assure l'interconnexion des 50 centres de télécommunications des P&T répartis sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg.

Ce réseau repose entièrement sur des câbles à fibres optiques. Chacun de ces CT est desservi par au moins deux câbles à fibres optiques à tracés entièrement distincts.

Le réseau de transmission SDH national supporte la quasi-totalité des services offerts par les P&T, à savoir le service téléphonique analogique, l'ISDN, le LuxDSL, les lignes louées, etc. La technologie SDH permet l'implémentation de mécanismes de protection automatiques en cas de rupture de câble.

Fin 2003, ce réseau de transmission (backbone national) comptait 40 anneaux SDH à des débits allant de 622 Mbit/s à 2,5 Gbit/s ainsi que des structures maillées comportant 25 liaisons SDH avec les mêmes débits.

Backbone international

Les liaisons internationales qui interconnectent le réseau des P&T aux backbones de Belgacom, Deutsche Telekom et France Télécom sont basées, pour chacun de ces opérateurs, sur deux tracés à fibres optiques complètement distincts.

Les P&T ont également mis en place des interconnexions transfrontalières avec des nouveaux opérateurs confirmés dans les trois pays voisins.

Des liaisons SDH sécurisées STM-16 (2,5 Gbit/s) ont été mises en place, aussi bien pour les opérateurs étrangers traditionnels que pour les opérateurs étrangers nouveaux.

Au cours des trois dernières années, les P&T ont par ailleurs déployé pour des opérateurs traditionnels et pour des opérateurs nouveaux des liaisons internationales DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing). Moyennant cette technologie, il est possible de trans-





mettre, sur une même fibre optique, des longueurs d'ondes distinctes, à savoir jusqu'à 96 signaux STM-64 d'un débit de 10Gbit/s. Les projets «Carrier Services» de la Commission Européenne (CE) et «EPINET» du Parlement Européen constituent des exemples de projets basés sur des liaisons DWDM, en l'occurrence des liaisons de Luxembourg vers Bruxelles respectivement vers Strasbourg.

Relevons encore que la technologie DWDM permet la réalisation d'interconnexions Gigabit / Ethernet, Fibre Channel ou autres protocoles haut débit au niveau WAN (Wide Area Network) à des prix abordables.

Finalement, il importe de souligner que pour toutes les liaisons internationales SDH et DWDM évoquées ci-dessus, chaque opérateur a dû mettre en place les fibres optiques et les équipements nécessaires sur le territoire de son pays.

Dans l'intérêt d'une plus grande autonomie, d'une meilleure compétitivité et d'une flexibilité plus élevée, les P&T ont mis en place deux PoP (points of presence) à Bruxelles. Ceux-ci font partie d'une infrastructure DWDM sécurisée sous la seule emprise des P&T entre Luxembourg et Bruxelles.

SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

Plate-forme «Intelligent Network» (IN)

En 2003, une plate-forme de médiation de facturation prépayée a été mise en production. L'EPT y a mis en production la facturation online des SMS prépayés, les packets GPRS ainsi que les MMS.

Plate-forme «VoiceMail»

Une nouvelle plate-forme VoiceMail a été développée et mise en service. Elle permet une réduction significative des coûts et une plus grande flexibilité d'interaction avec les clients.

EWSD

Grâce au déploiement de plusieurs unités de commutation à distance (RSU) sur différents sites, le nombre total de centraux téléphoniques autonomes a pu être diminué de quatre unités, permettant ainsi de réduire davantage les coûts d'exploitation du réseau de commutation EWSD.

Services Réseaux d'Entreprises

En 2003, la gamme des services Réseaux d'Entreprises a été complétée par des nouveaux services et facilités afin de convenir parfaitement aux besoins évolués de la clientèle professionnelle. Le nombre des contrats de services a augmenté de 30% par rapport à l'exercice 2002.

Les réseaux privés virtuels (Intranet, Extranet), les solutions intégrées VoIP / Data, les réseaux IP avec accès mobiles GPRS, les plans de «disaster recovery» (DRP), les réseaux de stockage de données (SAN) ou encore l'interconnexion de réseaux LAN (Fast- ou Gigabit-Ethernet) constituent des besoins individuels des entreprises et spécifiques. Selon le domaine d'application, il y a lieu de distinguer entre les réseaux virtuels privés **VPN** et les connexions optiques transparentes **D-line**. Ces deux types de services sont gérés de bout en bout.

Les **VPN** (Virtual Private Network) permettent de créer sur une seule infrastructure plusieurs réseaux virtuels dédiés, offrant les mêmes niveaux de performances qu'un réseau privé local. Il est vrai qu'aujourd'hui, le concept VPN gagne de plus en plus d'importance. De nombreux clients exploitent un réseau privé virtuel afin de permettre à leurs employés, partenaires ou fournisseurs d'accéder aux applications nécessaires à partir de n'importe quelle adresse, et ce en mode fixe ou mobile.

Selon les besoins du client, l'EPT offre aujourd'hui diverses variantes de services VPN:

- ❖ Service VPN à base des technologies ATM/Frame Relay;
- ❖ Service IP-VPN sur base d'un backbone IP/MPLS avec des accès permanents, mobiles ou dial-up ainsi qu'une multitude de facilités supplémentaires (multihoming, managed security ...);
- ❖ Service SecureConnect à base d'Internet permettant de couvrir les besoins d'accès Internet sécurisés via encryption, de Télétravail ou encore de VPN avec firewalls gérés par l'EPT.

Le service **D-line** repose sur la fourniture de canaux transparents (à 100 Mbit/s, 1,2 - 2,5 ou 10 Gbit/s) de type point à point à travers des équipements terminaux optiques. Géré de bout en bout par l'EPT, ce service est principalement destiné à couvrir les besoins en connectivité à haut débit lors de la mise en place de réseaux de stockage de données (SAN), ainsi que pour l'interconnexion de réseaux locaux (LAN) à haut débit.

Stations terriennes de satellites

En 2003, l'EPT a poursuivi ses activités de distribution de programmes télévisuels par satellites à l'aide de la station terrienne installée à la Division des Télécommunications à la Cloche d'Or.

Grâce à ses compétences dans le secteur satellitaire, l'EPT a démarré un nouveau service permettant à des Service Providers d'offrir dans des régions avec un réseau câblé peu développé, des connexions via satellite au backbone Internet de l'EPT.



Evolution des services offerts

Concernant les infrastructures de transport, le service D-line sera complété avec des facilités tels que performance monitoring, rate limiting, VLAN, etc.

Dans le contexte des services IP-VPN, de nouvelles facilités de monitoring à distance et de performance management seront commercialisées (fin 2003). Ainsi, le client pourra consulter sur un portail disponible via Internet le niveau d'exploitation des lignes ou équipements d'accès mis à sa disposition (p.ex. D-line, IP-VPN...). Une évolution des facilités «Managed Security», permettant aux clients d'accéder aux firewalls gérés sur mesure par l'EPT, contribuera à compléter l'offre de services.

Les équipements sur les sites clients posés dans le cadre des IP-VPN (CPE) seront étendus vers des facilités «VoIP». Le client pourra ainsi intégrer des facilités PBX et accès vers le monde PSTN classique dans le service IP-VPN de l'EPT.





INTERCONNEXION

Conformément à la législation, l'EPT assure l'accès et l'interconnexion de son réseau à des opérateurs tiers. En 2003, l'EPT a signé un accord d'interconnexion avec un opérateur tiers détenteur d'une licence pour l'exploitation d'un réseau de télécommunications fixe au Luxembourg. Parallèlement, des accords existants ont été amendés pour refléter les nouvelles conditions du marché. En outre, fin 2003, des négociations avec des nouveaux entrants sur le marché ont été entamées en vue de conclure un contrat d'interconnexion.

Le catalogue d'interconnexion (RIO) de 2003, qui décrit les conditions techniques, opérationnelles et tarifaires sous lesquelles l'EPT propose l'interconnexion avec son réseau, accuse de nouveau une baisse des tarifs par rapport à ceux du catalogue 2002. Il a été publié et mis en vigueur provisoirement au début du mois de janvier 2003. Le modèle de calcul de l'EPT pour les tarifs d'interconnexion a été soumis par le régulateur à un bureau d'étude spécialisé pour examen approfondi. Suite au rapport final de cet examen, le catalogue d'interconnexion a été approuvé définitivement par le régulateur en décembre 2003.

Le dégroupage de l'accès à la boucle locale permet aux opérateurs tiers, détenteurs d'une licence pour l'exploitation d'un réseau de télécommunications fixe au Luxembourg, de fournir des services téléphoniques et l'accès large bande à leurs clients via les boucles locales métalliques de l'EPT. En 2003, l'EPT a continué à aménager des locaux de colocation dans ses centres de télécommunications pour permettre l'accès à la boucle locale à des opérateurs tiers.

Les services DSL ont accusé une croissance importante au Luxembourg en 2003. Dans le cadre de la vente en gros de ce produit (wholesale DSL), un contrat a été conclu en 2003 avec un opérateur tiers. Cet opérateur achète l'accès DSL auprès de l'EPT et le combine avec son propre service d'accès Internet.

Le chiffre d'affaires des produits d'interconnexion a encore progressé de manière importante en 2003. Il reflète ainsi le développement constant du trafic avec les opérateurs tiers ainsi que la dynamisation de la concurrence.



SERVICES FINANCIERS POSTAUX

L'année 2003 fût marquée par un événement important sur la place financière: la mise en place d'une nouvelle tarification en juillet 2003 créant une égalité des frais entre les virements nationaux et les virements transfrontaliers libellés en euros dans l'Union Européenne. En conséquence, la Division des Services Financiers Postaux a non seulement revu à la baisse les prix de ses virements internationaux, mais a adapté de manière plus globale sa politique tarifaire. La nouvelle tarification des CCP est entrée en vigueur le 1er juillet 2003, dans le respect de la stratégie des CCP: proposer les opérations financières courantes à des prix très compétitifs et garder une transparence totale des frais.

Comptes

Les comptes chèques postaux ont continué en 2003 leur essor et la nouvelle tarification précitée a encore souligné cette tendance. Le nombre de comptes CCP a ainsi augmenté de 4% pour atteindre quelques 130.000 comptes à la fin de l'année 2003. Parallèlement, les avoirs en compte des clients CCP ont augmenté de manière non négligeable.

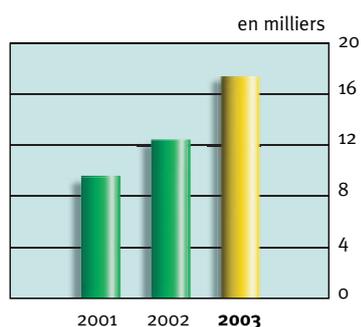
Les opérations qui peuvent être faites via un CCP sont très variées et englobent toutes les opérations courantes à des prix très avantageux et de manière rapide.

La principale opération des CCP reste le virement avec quasiment 8 millions de virements nationaux, 330.000 virements vers l'étranger et 60.000 virements en provenance de l'étranger exécutés en 2003. Les ordres permanents ont connu une augmentation importante depuis octobre 2003 lorsque les CCP ont opté pour la gratuité de l'exécution des ordres permanents à la fois nationaux et transfrontaliers dans l'UE.

E-banking

L'essor des produits e-banking de l'EPT a été un des faits marquants de 2003. Qu'il s'agisse de CCP Connect, l'Internet banking pour les personnes privées ou de CCP Multiline, le système de banque électronique pour clients professionnels, les évolutions en 2003 ont été plus que positives. L'introduction en juillet 2003 de prix différents pour les virements papier et les virements électroniques a accéléré une tendance déjà en cours depuis plusieurs années.

Evolution du nombre de contrats CCP Connect



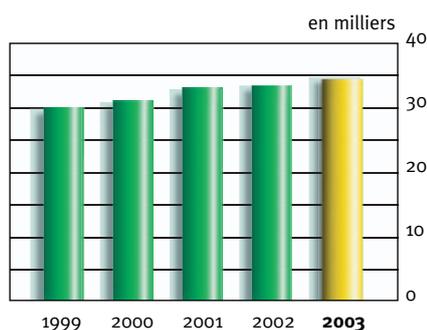
Le nombre d'utilisateurs de CCP Connect a ainsi augmenté de plus de 40% en 2003 pour atteindre plus de 17.000 utilisateurs fin décembre 2003. La fréquence d'utilisation de CCP Connect a également connu une progression très importante avec une augmentation de 40% des virements exécutés en ligne.

En ce qui concerne Multiline, le système de gestion bancaire par Internet offert en collaboration avec d'autres banques de la place, le nombre d'utilisateurs a été quasiment quadruplé et le nombre de virements effectués par Multiline a carrément été multiplié par six!

Nombre de contrats CPP Connect

2000	5.918
2001	9.795
2002	12.310
2003	17.363

Nombre de cartes Postchèque



Cartes bancaires

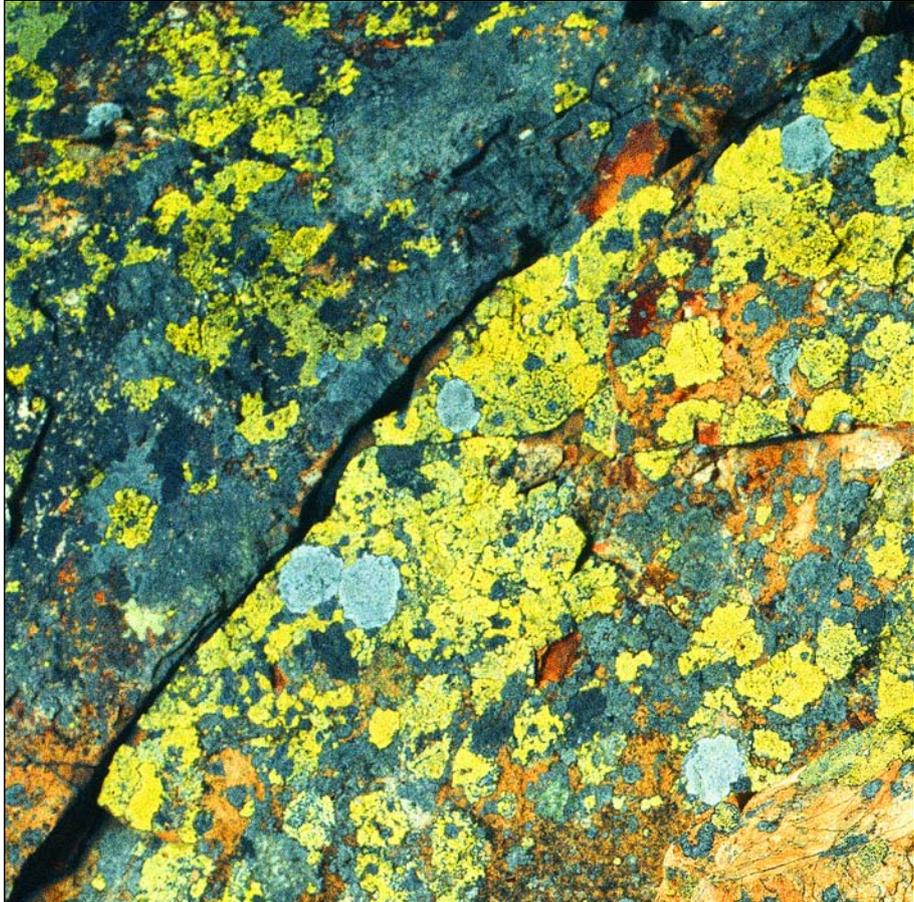
Les cartes bancaires offertes par l'EPT continuent à connaître un franc succès: fin 2003, plus de 33.000 cartes Postchèque (incluant les fonctions Bancomat, Maestro et miniCash) et quasiment 20.000 cartes Visa étaient en circulation. Mais plus que le nombre de cartes bancaires émises, c'est surtout leur utilisation accrue qui a marqué l'année 2003.

Nombre de cartes Postchèque

1999	29.908
2000	31.006
2001	33.010
2002	33.427
2003	34.686

Western Union

Le système Western Union qui permet d'envoyer et de recevoir de l'argent de manière rapide dans plus de 190 pays, a connu une évolution impressionnante en 2003. Le nombre de transferts passant par l'EPT a augmenté de 42% au départ et de 33% à l'arrivée.





PHILATÉLIE

Même si l'année 2003 fût moins riche du point de vue événementiel que l'année précédente (150^e anniversaire de l'émission du 1^{er} timbre-poste luxembourgeois), elle n'en fut pas moins caractérisée par de nombreuses activités. L'Office des Timbres a assisté à plusieurs événements philatéliques nationaux et internationaux avec, une nouvelle fois, l'attribution du vase de Sèvres offert par le Président de la République Française pour nos mérites dans le domaine de la philatélie.

Le 18 mars, deux timbres furent émis pour commémorer les Noces d'Or de Leurs Altesses Royales le Grand-Duc Jean et la Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte et les 50 ans du Journal officiel des Communautés Européennes. Dans une série spéciale, les femmes méritantes ont été à l'honneur avec Catherine Schleimer-Kill, pionnière politique, et Lou Koster, compositrice. La série touristique traditionnelle présentait l'abbaye Fontaine Marie de Differdange, le château de Mamer ainsi que l'église Saint-Joseph d'Esch-sur-Alzette.

L'émission du 20 mai montrait sur trois différents timbres les «Ponts et Viaducs du Luxembourg»: le pont Adolphe, dont nous fêtons le centenaire, le pont du Stierchen et le Pont Victor-Bodson (Viaduc de Hesperange). En même temps, la série «Europa 2003» sur le sujet proposé par Posteurop ("l'art de l'affiche") passait en revue des affiches créées par les artistes Roger Gerson et Auguste Trémont dans les années 20 et 50. Un timbre spécial «400 ans de l'Athénée de Luxembourg» a complété cette émission.

Au mois de juin, à l'occasion du Xe Festival de la Bande Dessinée de Contern, une série de trois entiers postaux sur le sujet des transports postaux d'antan fut émise ensemble avec une farde «BD» retraçant l'histoire de la Poste au Luxembourg.

Un timbre de l'émission du 23 septembre avait comme sujet les 75 ans de l'électrification au Luxembourg, tandis qu'une autre série de figurines commémorait le 75^e anniversaire de la fondation de la Ligue Luxembourgeoise du Coin de Terre et du Foyer. Un dernier timbre de cette émission portait sur l'allaitement maternel.

Dans une émission de timbres-poste supplémentaire, celle du 1^{er} octobre, une série de 3 timbres sur les produits industriels «Made in Luxembourg», et 2 nouvelles valeurs dans la série courante à l'effigie de S.A.R. le Grand-Duc Henri ont été émises pour introduire des valeurs d'affranchissement supplémentaires, devenues nécessaires suite à l'adaptation tarifaire du mois d'août.

La série spéciale « Noël 2003 à la Moselle » qui représentait la chapelle de « Wormer Koepchen » et l'église ronde de Ehnen sous la neige a été dessinée par l'artiste Michel Demart.

Le troisième et dernier volet du cycle des valeurs postales dédiées aux animaux vivant dans nos champs et forêts fut dessiné par le peintre animalier belge Johan de Crem. Les sujets représentés furent le chevreuil, le raton laveur, l'hermine et l'autour.



LOGISTIQUE

Personnel

La coexistence de plusieurs statuts différents du personnel dont les divergences et la complexité cumulée sont souvent mal adaptées aux contraintes découlant de la nécessité d'exploiter vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept l'infrastructure postale et de télécommunications complique la gestion des ressources humaines de l'Entreprise.

En 2003, l'EPT a fait des efforts de réorganisation dans la gestion de son personnel pour améliorer ses performances dans le maintien de sa qualité de service en dehors des heures normales de travail. Elle s'est également appliquée à se doter d'outils de travail informatiques spécifiquement adaptés à la complexité des procédures légales et réglementaires à suivre.

La digitalisation intégrale de la documentation sur son personnel permet, sous réserve des contraintes légales concernant les données informatiques, de travailler efficacement et sur les mêmes bases dans les différentes divisions. Le raffinement des données statistiques clefs concernant les ressources humaines et l'informatisation des procédures complexes à la base du calcul et de la gestion des rémunérations des agents de l'EPT (soumis au statut du fonctionnaire de l'Etat, de l'employé public, de l'ouvrier de l'Etat et de l'employé privé) ont constitué des chantiers de taille dans l'intérêt de l'augmentation de la qualité et de la productivité de gestion.

Informatique

Refonte de l'architecture réseau, réorganisation des zones de protection et mise à niveau du parc informatique sont autant d'éléments qui, associés à un monitoring de plus en plus sophistiqué, ont permis d'adapter au fil de l'année 2003 l'exploitation journalière au niveau de service exigé par les différents métiers de l'EPT, et ce malgré un fort accroissement des demandes d'informatisation.

Par ailleurs, le service informatique a accompagné ses utilisateurs dans leur démarche de développement de nouveaux produits et services. A titre d'exemple, et pour ne citer que les plus importants, pour la Division des Services Financiers Postaux: introduction de la nouvelle tarification des opérations bancaires, nouveaux extraits de compte, facilités dans le domaine des paiements transfrontaliers; pour la Division des Postes: participation au projet ambitieux de refonte des guichets postaux; pour la Division des Télécommunications: nouvelle facture papier, mise à disposition de la version électronique des factures Télécom sur Internet et accompagnement du changement de propriétaire d'un des principaux logiciels de gestion commerciale.



Le service du personnel s'est vu doté de son côté d'un nouvel outil de gestion de traitement de personnel dans un environnement particulièrement complexe basé sur des statuts hétérogènes.

Indépendamment de la nature des métiers particuliers à chaque Division, le service informatique a poursuivi sa politique de consolidation tant au niveau du réseau et du parc matériel qu'à celui des solutions logicielles en terme de nouvelles technologies. Ceci s'applique en particulier à la gestion des documents électroniques, à l'ouverture de nouveaux canaux de prise de commandes et d'interconnexion d'applications (dans le but d'obtenir des gains opérationnels) ainsi qu'à toutes formes de communication et de partage de connaissances. Une attention particulière reste réservée aux aspects sécurité des traitements informatiques.

Matériel et Bâtiments

Imprimerie

Quelque 6.500.000 impressions ont été réalisées en 2003 (+3%). En tenant compte des imprimés en continu et des enveloppes de consommation élevée acquis auprès de firmes privées, environ 57.000.000 imprimés (+9,6%) ont été fournis aux différents services, centres de télécommunications et bureaux de poste.

Cantines

Les cantines ont servi plus de 111.000 repas et déjeuners de service.

Masse d'habillement

En cours d'année, des chemises/ blouses avec cravates/ fichus ont été mis à la disposition des agents occupés dans les Téléboutiques et les bureaux à guichets ouverts.

Bâtiments

Les travaux ordinaires se sont concentrés sur l'exécution de projets d'envergure.

Ils visaient d'une part la préservation de l'aspect visible de qualité des bâtiments et d'autre part la mise à jour et l'introduction de nouvelles installations techniques assurant un fonctionnement sans faille des équipements de l'exploitation postale et des télécommunications.

Plusieurs projets pluriannuels, prévus ou entamés lors d'exercices antérieurs, ont pu être réalisés, telles que les nouvelles Téléboutiques à la Cloche d'Or et à Luxembourg-Centre.

Au niveau de l'exploitation postale, des projets ambitieux visant la construction comme projet-pilote du Centre de Distribution Régional à Remich, mais aussi la planification de la construction d'un nouveau Centre de Tri National à Bettembourg, ont été entamés.

L'Entreprise a également procédé à la réimplantation des bureaux de postes à Hosingen et à Dommeldange.

Relations Publiques et Presse

En 2003, l'EPT a diffusé une quarantaine de communiqués de presse. Les différents organes de presse furent invités à une dizaine de rendez-vous, notamment la présentation du produit Global Express Prepaid (TNT Luxembourg), les inaugurations des nouvelles Téléboutiques à Luxembourg-Cloche d'Or et Luxembourg-Centre, le lancement du concours de dessins philatélique 'Mol eppes iwwert den Sport' ainsi que les présentations des partenariats LUXGSM-Vodafone et EPT-LuXcommunications.

En avril 2003, l'EPT a co-organisé un séminaire avec pour thème 'Téléphonie mobile et santé: pour un débat objectif'. Quelque 80 personnes, parmi elles de nombreux journalistes, y ont assisté.

Les rubriques d'information diffusées régulièrement dans la presse écrite et sur RTL-Radio Lëtzebuerg ainsi que sur DNR permettent, en complément aux autres actions publicitaires, de sensibiliser le grand public aux services et produits de l'EPT. Destinés aux clients professionnels, les numéros du magazine professionnel P&TSolutions parus en 2003 furent consacrés pour l'essentiel aux applications et contenus mobiles avec de nombreux show-cases à l'appui.

Début 2003, l'EPT a mis en ligne sa nouvelle page ISP (www.pt.lu).

De la collaboration avec RTL est né un troisième produit, le magazine "Contact". Après le succès de "Talents 2002" et Planet RTL, ce magazine télévisé s'adressant à une population "plus large" explique les nouvelles technologies dans les domaines des télécommunications et du secteur postal.

Autre nouveauté: le concert "LUXGSM-Festival". Pour fêter, ensemble avec ses clients, son dixième anniversaire, la communauté LUXGSM avait invité les jeunes à un concert hip-hop le 6 juillet. Une programmation internationale de haut niveau a attiré ce jour là quelque 10.000 jeunes et moins jeunes au Centre-Ville pour assister à ce concert gratuit. En raison de l'immense succès, les responsables de LUXGSM ont décidé de donner suite à ce festival en 2004.

Une troisième nouveauté est le nouveau visage du magazine-clients "Eis Post". Cette opération est la troisième du genre depuis le lancement de ce magazine en 1985. Elle constitue en fait une mise en phase avec les demandes des lecteurs, tant du point de vue de la mise en page que des sujets traités.

Les autres activités telles que le Postlâf, le Postjumping, le Blues n'Jazz Rallye, le Clierfer Bëschfest, le Festival international du film fantastique Cinénygma ou le Festival des Migrations, des Cultures et de la Citoyenneté continuent sur leur lancée et attirent des milliers de visiteurs. Ces événements sont devenus incontournables dans les programmes des grands rendez-vous sportifs et culturels du pays.



Comptes Annuels

Rapport de révision

Conformément au mandat qui nous a été confié suite à la décision prise par la Chambre des Députés, nous avons contrôlé les comptes annuels ci-joints de l'Entreprise des Postes et Télécommunications pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2003. Les comptes annuels relèvent de la responsabilité du Conseil de l'Administration. Notre responsabilité est, sur base de nos travaux de révision, d'exprimer une opinion sur ces comptes annuels.

Nous avons effectué nos travaux de révision selon les normes internationales de révision. Ces normes requièrent que nos travaux de révision soient planifiés et exécutés de façon à obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives. Une mission de révision consiste à examiner, sur base de sondages, les éléments probants justifiant les montants et informations contenus dans les comptes annuels. Elle consiste également à apprécier les principes et méthodes comptables suivis et les estimations significatives faites par le Conseil d'Administration et la Direction pour l'arrêté des comptes annuels, ainsi qu'à effectuer une revue de leur présentation d'ensemble. Nous estimons que nos travaux de révision forment une base raisonnable à l'expression de notre opinion.

Sans toutefois qualifier notre rapport de révision, nous attirons l'attention sur la problématique décrite dans la note VI.4. "Risques généraux de l'Entreprise" et certifions qu'à notre avis les comptes annuels ci-joints donnent, en conformité avec les prescriptions légales et réglementaires au Luxembourg, une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'Entreprise des Postes et Télécommunications au 31 décembre 2003 ainsi que des résultats de l'exercice se terminant à cette date.

Luxembourg, le 31 mars 2003

PricewaterhouseCoopers S.à r.l. Réviseur d'entreprises

Représentée par Luc Henzig

Bilan

au 31.12.2003

ACTIF

	31/12/2003	31/12/2002
	EUR	EUR
A. ACTIF IMMOBILISE		
1. Immobilisations incorporelles		
1.1. Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires	10.786.803,17	10.678.997,52
1.2. Fonds de commerce	83.465,75	110.535,72
1.3. Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours	2.879.355,00	5.612.636,78
	13.749.623,92	16.402.170,02
2. Immobilisations corporelles		
2.1. Terrains et constructions	219.352.401,77	224.234.595,03
2.2. Réseaux de télécommunications	182.425.874,41	184.893.471,44
2.3. Installations techniques et machines	123.743.391,48	135.440.962,62
2.4. Autres installations, outillage et mobilier	8.393.440,29	9.322.733,07
2.5. Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	26.670.435,38	32.365.341,71
	560.585.543,33	586.257.103,87
3. Immobilisations financières	31.083.051,01	33.688.035,86
4. Patrimoine culturel	6.258.758,80	6.244.408,80
	611.676.977,06	642.591.718,55
B. ACTIF CIRCULANT		
1. Stocks	13.439.972,17	15.980.460,68
2. Créances		
2.1. Créances résultant du dépôt CCP auprès de l' Etat	455.785.114,83	531.296.925,46
2.2. Créances résultant de ventes et prestations de services	51.738.783,15	58.660.638,62
2.3. Créances sur des entreprises liées	6.289.281,40	3.846.128,54
2.4. Créances sur des entreprises avec lesquelles l'Entreprise a un lien de participation	3.927.296,10	3.918.637,08
2.5. Autres créances	6.220.773,67	7.400.081,71
	523.961.249,15	605.122.411,41
3. Valeurs mobilières	116.998.836,27	111.498.165,00
4. Disponibilités		
4.1. Avoirs en banques	974.892.462,94	788.017.900,92
4.2. Encaisse	9.252.469,41	9.362.139,35
	984.144.932,35	797.380.040,27
	1.638.544.989,94	1.529.981.077,36
C. COMPTES DE REGULARISATION	10.043.301,27	9.861.481,26
TOTAL ACTIF	2.260.265.268,27	2.182.434.277,17

P A S S I F

	31/12/2003	31/12/2002
	EUR	EUR
A. CAPITAUX PROPRES		
1. Capital	631.848.607,41	631.848.607,41
2. Fonds de réserve, dont réserve fixe PSF:	280.499.262,04	245.915.529,40
EUR 6.200.000,00	912.347.869,45	877.764.136,81
B. PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	7.359.258,34	7.828.469,66
C. DETTES		
1. Dettes sur achats et prestations de services	73.329.307,26	88.393.951,38
2. Dettes envers des entreprises liées	950.832,04	940.707,58
3. Dettes envers des entreprises avec lesquelles l'Entreprise a un lien de participation	505.973,24	638.883,44
4. Dettes en CCP	1.165.239.793,04	1.109.700.968,89
5. Autres dettes, dont dettes fiscales et dettes au titre de la Sécurité Sociale: EUR 14.130.089,42	26.795.214,44	30.809.704,80
(2002: EUR 14.060.158,14)	1.266.821.120,02	1.230.484.216,09
D. COMPTES DE REGULARISATION	7.787.401,03	7.773.721,97
E. BENEFICE DE L'EXERCICE	65.949.619,43	58.583.732,64
TOTAL PASSIF	2.260.265.268,27	2.182.434.277,17

	EUR	EUR
1 Montant net du chiffre d'affaires		
1.1 Services postaux	116.182.774,15	
1.2. Services financiers postaux	21.151.252,23	
1.3. Services de télécommunications	<u>349.765.401,25</u>	487.099.427,63
2 Autres produits d'exploitation		1.138.210,95
3 Charges externes		
3.1 Charges de matières consommables		(10.759.824,35)
3.2 Prestations de tiers dans le trafic international		(111.801.551,23)
3.3 Autres charges externes		(52.605.980,10)
4 Frais de personnel		
4.1 Salaires et traitements	(127.744.683,30)	
4.2 Charges sociales	(8.708.747,14)	
4.3 Pensions	(6.397.712,05)	
4.4 Autres	<u>(7.914.793,04)</u>	(150.765.935,53)
5 Corrections de valeur		
5.1 Corrections de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles	(78.742.904,61)	
5.2 Corrections de valeur sur immobilisations financières	(4.100.000,00)	
5.3 (Dotations) reprises de corrections de valeur sur éléments de l'actif circulant	545.168,35	(82.297.736,26)
6 Autres charges d'exploitation		(12.016.014,12)
7 Produits provenant de participations		2.844.018,34
8 Intérêts et produits assimilés		11.218.240,89
9 Intérêts et charges assimilées		(203.673,66)
10 Impôts sur le résultat provenant des activités ordinaires		(16.100.000,00)
11 Résultat provenant des activités ordinaires après impôts		65.749.182,56
12 Produits exceptionnels		1.787.774,75
13 Charges exceptionnelles		(1.587.337,88)
14 Résultat exceptionnel		200.436,87
15 RESULTAT DE L'EXERCICE		<u>65.949.619,43</u>

2002

EUR	EUR
114.091.575,64	
22.642.621,59	
<u>336.031.491,80</u>	472.765.689,03
	920.143,75
	(12.454.207,46)
	(108.075.708,85)
	(49.712.130,72)
(121.733.786,68)	
(8.606.220,99)	
(7.809.830,98)	
<u>(8.408.898,75)</u>	(146.558.737,40)
(77.444.946,28)	
0,00	
(1.975.843,23)	(79.420.789,51)
	(10.576.802,73)
	2.577.150,00
	6.921.572,87
	(2.672.531,40)
	(13.050.000,00)
	60.663.647,58
	838.056,84
	(2.917.971,78)
	(2.079.914,94)
	<u>58.583.732,64</u>

Annexe

Annexe des comptes annuels arrêtés au 31 décembre 2003

I. Organisation et objet de l'Entreprise

L'Entreprise des Postes et Télécommunications ("l'Entreprise") est un établissement public autonome doté de la personnalité juridique et créé par la loi du 10 août 1992. Par cette loi l'Etat concède à l'Entreprise l'exploitation de services réservés à l'Etat, tels que définis par les lois en vigueur à cette date.

L'Entreprise a pour objet la prestation de services postaux, financiers postaux et de télécommunications. A cet effet, l'Entreprise exploite entre autres les services réservés à l'Etat tels que définis par les lois en vigueur. Elle peut en outre fournir toutes autres prestations se rattachant directement à son objet ou tendant à favoriser la réalisation de celui-ci.

Pour la réalisation de son objet, l'Entreprise peut créer des filiales et établir des succursales, des sièges administratifs régionaux, des bureaux, des agences et des relais.

Depuis le 1er avril 1997, les services de télécommunications sont régis par la loi du 21 mars 1997 sur les télécommunications qui supprime le régime de concessions et introduit un régime d'autorisations et de licences pour l'exploitation des services de télécommunications. L'Entreprise bénéficie d'une licence "mobile" GSM/DCS depuis le 7 mai 1998, d'une licence "fixe" (infrastructure et service téléphonique) depuis le 20 janvier 1999, ainsi que d'une licence d'exploitation d'un réseau cellulaire numérique de communication mobiles de troisième génération depuis le 22 mai 2002. L'Entreprise est placée sous la haute surveillance du membre du Gouvernement ayant les Postes et les Télécommunications dans ses attributions.

Finalement la loi du 15 décembre 2000 établit d'une part, en matière de services postaux, les règles concernant la prestation du service postal universel, réservé et non réservé, et d'autre part, pour les services financiers postaux, la délimitation de cette activité qui peut s'étendre à toutes les activités autorisées pour les professionnels du secteur financier de droit luxembourgeois autres que les établissements de crédit. Depuis le 1er janvier 2001, l'Entreprise est soumise à la surveillance de la Commission de Surveillance du Secteur Financier pour le seul domaine de son activité qui a trait à la prestation de services financiers.

II. Résumé des principales règles d'évaluation

Afin d'établir des comptes annuels suivant les principes et les modalités de la comptabilité commerciale (art. 32 (1) de la loi du 10 août 1992), l'Entreprise a choisi de présenter les comptes annuels en accord avec les dispositions de la loi du 10 août 1915 sur les sociétés commerciales.

Le schéma a été adapté aux spécificités de l'Entreprise.

Les comptes annuels sont établis par conséquent conformément aux principes de continuité de l'exploitation, de permanence des méthodes d'évaluation et de présentation, de prudence et de non-compensation.

II.1. Conversion des comptes en devises étrangères

L'Entreprise établit les comptes annuels en euro (EUR).

A la date de clôture du bilan:

- les immobilisations incorporelles, corporelles et financières, exprimées dans une devise autre que l'euro, sont converties au cours de change historique;
- les avoirs en banques et avoirs en comptes de chèques postaux, exprimés dans une devise autre que l'euro, sont convertis aux cours de change en vigueur à la date de clôture;
- tous les autres postes de l'actif et du passif, exprimés dans une devise autre que l'euro, sont convertis au cours de change historique, à moins qu'il ne s'avère nécessaire d'effectuer des corrections de valeur pour pertes de change non réalisées.

Les produits et les charges en monnaies autres que l'euro sont convertis en euro au cours de change en vigueur à la date des opérations.

II.2. Changement de présentation

Certains chiffres au 31 décembre 2002 du bilan ont été retraités afin d'assurer une comparabilité avec les chiffres au 31 décembre 2003.

Au cours de l'exercice 2003, les ordres de domiciliation bancaires des clients de la Division des Postes, les créances Visa et les créances pour paiement par carte bancaire au sein des téléboutiques ont été reclassés sous la rubrique 2.2 Créances résultant de ventes et prestations de services.

II.3. Immobilisations incorporelles

a) Concessions, brevets, licences, marques, droits et valeurs similaires et fonds de commerce

Les immobilisations incorporelles sont constituées par des droits de câble, des droits de passage, des droits d'entrée LUXGSM, des logiciels informatiques ainsi que d'un fonds de commerce Internet. Les droits de câble représentent la participation de l'Entreprise dans les coûts de construction et de mise en place des câbles internationaux terrestres et sous-marins. Les droits de passage sont des droits d'utilisation de ces mêmes câbles, ayant fait l'objet d'un paiement unique.

Les immobilisations incorporelles sont portées à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition et sont amorties linéairement sur les périodes suivantes:

• Droits de câble	10/15/25 ans
• Droits de passage	15 ans
• Droits d'entrée LUXGSM	5 ans
• Logiciels informatiques	3 ans
• Fonds de commerce Internet	5 ans

b) Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours

Les immobilisations incorporelles en cours sont enregistrées au coût d'acquisition ou au coût de revient réalisé des travaux en cours et comprennent les immobilisations incorporelles qui n'ont pas été mises en service ou achevées au courant de cet exercice.

II.4. Immobilisations corporelles

a) Terrains

Les terrains bâtis et non-bâti acquis par l'Etat avant le 1er janvier 1993 ont été apportés à l'Entreprise sur base des valeurs de marché. Les acquisitions effectuées par l'Entreprise après le 1er janvier 1993 sont portées à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition. Les terrains ne sont pas amortis.

b) Constructions

Ce poste comprend les bâtiments et stations hertziennes ainsi que les installations et équipements fixes.

Les constructions effectuées avant le 1er janvier 1993 ont été évaluées à leur valeur de remplacement telle que déterminée par un consortium d'architectes indépendants. Les acquisitions effectuées ultérieurement à cette date et les immeubles en construction sont portés à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition respectivement au coût de construction.

Les constructions sont amorties linéairement sur les périodes suivantes:

• Bâtiments-Gros œuvres	50 ans
• Bâtiments-Installations constitutives, techniques et sociales	7/10 ans
• Stations hertziennes	15/25 ans
• Sécurité bâtiments	10 ans

c) Réseaux de télécommunications

Ce poste comprend les réseaux souterrains et aériens qui ont été portés à l'actif au coût de revient actualisé en ce qui concerne les investissements effectués avant le 1er janvier 1993. Les acquisitions ultérieures à cette date sont portées à l'actif du bilan au prix d'acquisition ou au coût de revient sans tenir compte des frais de personnel propre impliqué dans les travaux.

Les réseaux de télécommunications sont amortis linéairement sur les périodes suivantes:

• Réseaux souterrains	20 ans
• Réseaux d'accès	10 ans

d) Installations et équipements techniques

Les installations techniques et machines sont portées à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition et sont amorties linéairement sur les périodes suivantes:

• Installations	5/7/10 ans
-----------------	------------

(transmission et commutation téléphoniques, stations hertziennes, Luxgsm, station terrienne, tri postal, ...)

• Equipements	3/4/5 ans
---------------	-----------

(guichets postaux, cabines téléphoniques, postes téléphoniques, imprimerie, cantine, musée postal, Office des Timbres, instruments de mesure, machines & outillage divers, ...)

e) Autres installations, outillage et mobilier

Matériel informatique

Le matériel informatique est enregistré au coût d'acquisition et est amorti linéairement sur une période de 3/4 ans.

Matériel roulant

Le matériel roulant est enregistré au coût d'acquisition et est amorti linéairement sur une période de 5 ans pour les véhicules légers et de 8 ans pour les véhicules lourds.

Mobilier et machines de bureau

Ce poste est enregistré au coût d'acquisition et est amorti linéairement sur une période de 5 ans.

f) Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours

Ce poste est enregistré au coût d'acquisition ou au coût de revient estimé des travaux en cours. Ce poste comprend les immobilisations réalisées au courant de l'exercice, mais qui ne sont pas mises en service au courant de l'exercice ou qui ne sont pas achevées durant l'exercice.

II.5. Immobilisations financières

L'Entreprise comptabilise ses participations au coût d'acquisition. Des corrections de valeur sont pratiquées lorsque les participations présentent une moins-value permanente.

II.6. Patrimoine culturel

Ce poste comprend les timbres retenus sur émission, la collection de timbres, les objets historiques du Musée des Postes et Télécommunications ainsi qu'une collection d'objets d'art divers.

La collection de timbres a été évaluée par des experts indépendants lors de l'établissement du bilan d'ouverture au 1er janvier 1993. Cette valeur est maintenue au bilan jusqu'à ce qu'une correction de valeur soit nécessaire, suite à une moins-value durable constatée. Les acquisitions sont enregistrées au coût d'acquisition.

II.7. Stocks

Les stocks de la Division des Télécommunications, évalués au coût moyen pondéré, se composent de câbles et d'équipements électroniques destinés soit à être intégrés dans les immobilisations de l'Entreprise, soit à usage d'entretien et de réparation, ainsi que de matières consommables, de fournitures et de marchandises destinées à être vendues au sein des téléboutiques.

Les stocks de matières consommables sont évalués au prix d'acquisition.

II.8. Créances

Les créances sont enregistrées à leur date de facturation, à l'exception des décomptes du trafic international qui sont basés sur des estimations. Elles sont évaluées à leur valeur nominale. Des corrections de valeur ont été enregistrées pour tenir compte des risques de non-recouvrement.

II.9. Dettes

Ce poste comprend les dettes (charges et investissements) pour les Divisions des Postes, des Services Financiers Postaux et des Télécommunications, les cautions reçues et les dettes résultant des transactions financières en cours (mandats). Les dettes sont enregistrées à leur valeur nominale.

Depuis 2001, suite à la loi du 15 décembre 2000, sont reprises également sous ce poste les dettes en CCP envers l'Etat ainsi que les dettes en CCP envers des tiers.

II.10. Provisions pour risques et charges

Les provisions pour risques et charges sont calculées sur base d'estimations et comprennent des provisions pour litiges ainsi qu'une provision pour congés non pris.

Les provisions pour impôts sont calculées en fonction des estimations de la charge fiscale au titre de l'exercice 2003 et des exercices antérieurs non encore imposés définitivement.

III. Informations sur certains postes du bilan

III.1. Mouvements de l'actif immobilisé

cf. page 50-51

III.2. Acomptes versés et immobilisations incorporelles et corporelles en cours

Il s'agit d'immobilisations en cours de réalisation et qui ne sont pas encore en service au 31 décembre 2003.

Les immobilisations incorporelles en cours se présentent comme suit:

	31.12.2003	31.12.2002
	EUR'000	EUR'000
Acomptes versés	1.951,5	1.685,1
Factures à recevoir	927,8	3.927,5
	2.879,3	5.612,6

Les immobilisations corporelles en cours se décomposent comme suit:

	31.12.2003	31.12.2002
	EUR'000	EUR'000
Acomptes versés	18.494,8	20.265,4
Factures à recevoir	8.175,6	12.099,9
	26.670,4	32.365,3

III.3. Terrains et bâtiments

La plupart de ces postes ont fait l'objet d'un "rapport du réviseur d'entreprises sur l'évaluation des propriétés domaniales et des bâtiments y construits ou en voie de construction" daté du 26 février 1993, conformément à l'article 34 (1) de la loi du 10 août 1992.

Les constructions ainsi que les terrains bâtis et non-bâtis ont été transcrits et enregistrés au nom de l'Entreprise suite à un acte d'apport du 24 février 1994.

En 1996, un acte d'apport complémentaire a été dressé entre l'Etat et l'Entreprise, portant sur 3 immeubles (acquis par l'Etat avant le 1er janvier 1993) évalués à leur valeur de marché ainsi que sur 2 bâtiments (en voie de construction lors de l'apport initial au 1er janvier 1993) évalués au prix d'acquisition.

L'acte d'apport complémentaire a fait l'objet d'un rapport du réviseur d'entreprises sur un apport en nature (article 34(1) de la loi du 10 août 1992 portant création de l'Entreprise des Postes et Télécommunications).

(III.1. Mouvements de l'actif immobilisé)

Libellé	Valeur d'acquisition				
	Solde 31/12/2002 EUR	Acquisitions EUR	Transferts EUR	Total acquisitions EUR	Diminutions EUR
<i>Immobilisations incorporelles</i>					
Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires	30.556.877,85	6.319.036,54	263.633,78	6.582.670,32	(2.838.202,18)
Fonds de commerce	2.651.384,85	0,00	0,00	0,00	(2.516.034,99)
Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours	5.612.636,78	(2.469.648,00)	(263.633,78)	(2.733.281,78)	0,00
Total immobilisations incorporelles	38.820.899,48	3.849.388,54	0,00	3.849.388,54	(5.354.237,17)
<i>Immobilisations corporelles</i>					
Terrains et constructions	298.923.523,54	2.623.435,76	1.659.668,32	4.283.104,08	(11.024.351,29)
Réseaux de télécommunications	450.090.739,00	9.905.067,34	7.941.078,77	17.846.146,11	(10.505.211,79)
Installations et équipements techniques	364.444.367,53	24.548.215,28	3.935.760,36	28.483.975,64	(1.288.837,02)
Matériel roulant	10.558.694,30	1.280.347,39	0,00	1.280.347,39	(952.150,33)
Matériel informatique	19.070.149,11	1.766.902,83	0,00	1.766.902,83	(2.663.876,15)
Mobilier et matériel de bureau	2.171.292,52	220.438,79	0,00	220.438,79	(37.626,96)
Autres installations, outillage et mobilier	31.800.135,93	3.267.689,01	0,00	3.267.689,01	(3.653.653,44)
Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	32.365.341,71	7.841.601,12	(13.536.507,45)	(5.694.906,33)	0,00
Total immobilisations corporelles	1.177.624.107,71	48.186.008,51	0,00	48.186.008,51	(26.412.053,54)
<i>Immobilisations financières</i>					
Parts dans des entreprises liées	15.292.839,87	0,00	0,00	0,00	0,00
Créances sur des entreprises liées	0,00	1.600.000,00	0,00	1.600.000,00	0,00
Participations	18.395.195,99	0,00	0,00	0,00	(21.000,00)
Total immobilisations financières	33.688.035,86	1.600.000,00	0,00	1.600.000,00	(21.000,00)
<i>Patrimoine culturel</i>	6.244.408,80	14.350,00	0,00	14.350,00	0,00
TOTAL ACTIF IMMOBILISE	1.256.377.451,85	53.649.747,05	0,00	53.649.747,05	(31.787.290,71)

Corrections de valeur

Solde 31/12/2003 EUR	Solde 31/12/2002 EUR	Augmentations EUR	Diminutions EUR	Solde 31/12/2003 EUR	Valeur nette 31/12/2003 EUR	Valeur nette 31/12/2002 EUR
34.301.345,99	19.877.880,33	5.515.056,70	(1.878.394,21)	23.514.542,82	10.786.803,17	10.678.997,52
135.349,86	2.540.849,13	27.069,97	(2.516.034,99)	51.884,11	83.465,75	110.535,72
<u>2.879.355,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>2.879.355,00</u>	<u>5.612.636,78</u>
37.316.050,85	22.418.729,46	5.542.126,67	(4.394.429,20)	23.566.426,93	13.749.623,92	16.402.170,02
<u>292.182.276,33</u>	<u>74.688.928,51</u>	<u>8.899.009,95</u>	<u>(10.758.063,90)</u>	<u>72.829.874,56</u>	<u>219.352.401,77</u>	<u>224.234.595,03</u>
457.431.673,32	265.197.267,56	20.294.850,03	(10.486.318,68)	275.005.798,91	182.425.874,41	184.893.471,44
<u>391.699.506,15</u>	<u>229.003.404,91</u>	<u>39.833.537,52</u>	<u>(880.827,76)</u>	<u>267.956.114,67</u>	<u>123.743.391,48</u>	<u>135.440.962,62</u>
10.886.891,36	7.567.730,62	1.041.927,59	(929.878,26)	7.679.779,95	3.207.111,41	2.990.963,68
18.173.175,79	13.548.339,79	2.834.769,91	(2.663.876,15)	13.719.233,55	4.453.942,24	5.521.809,32
<u>2.354.104,35</u>	<u>1.361.332,45</u>	<u>296.682,94</u>	<u>(36.297,68)</u>	<u>1.621.717,71</u>	<u>732.386,64</u>	<u>809.960,07</u>
<u>31.414.171,50</u>	<u>22.477.402,86</u>	<u>4.173.380,44</u>	<u>(3.630.052,09)</u>	<u>23.020.731,21</u>	<u>8.393.440,29</u>	<u>9.322.733,07</u>
<u>26.670.435,38</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>26.670.435,38</u>	<u>32.365.341,71</u>
1.199.398.062,68	591.367.003,84	73.200.777,94	(25.755.262,43)	638.812.519,35	560.585.543,33	586.257.103,87
15.292.839,87	0,00	4.100.000,00	0,00	4.100.000,00	11.192.839,87	15.292.839,87
1.600.000,00	0,00	83.984,85	0,00	83.984,85	1.516.015,15	0,00
<u>18.374.195,99</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>18.374.195,99</u>	<u>18.395.195,99</u>
35.267.035,86	0,00	4.183.984,85	0,00	4.183.984,85	31.083.051,01	33.688.035,86
6.258.758,80	0,00	0,00	0,00	0,00	6.258.758,80	6.244.408,80
1.278.239.908,19	613.785.733,30	82.926.889,46	(30.149.691,63)	666.562.931,13	611.676.977,06	642.591.718,55

III.4. Immobilisations financières

Au 31 décembre 2003, les immobilisations financières (valeur nette comptable EUR 31.083.051,01) se présentent comme suit:

	% détenu 31/12/2002	Fonds propres EUR'000	Résultat du dernier exercice disponible EUR'000	Année
Entreprises liées (valeur nette comptable EUR 11.192.839,87):				
Mobilux S.A.	99,99	2.734,99	1.013,57	2002
e-Business & Recovery Center S.A.	77,50	(131,43)	(3.634,98)	2002
Michel Greco S.A.	60,00	252,91	27,18	2002
Editus Luxembourg S.A.	51,00	6.774,35	4.001,95	2002
Visual Online S.A.	51,00	987,20	329,03	2002
P&T Consulting S.A.	50,93	871,86	264,54	2002

Créances sur entreprises liées: EUR 1.516.015,15:

Avance de trésorerie envers Editus (échéance 2010)

Entreprises avec lien de participation (valeur nette comptable EUR 17.290.594,38):

TNT Express Luxembourg S.A.	50,00	3.795,47	999,86	2002
Infonet Luxembourg S.A.	49,00	1.751,56	286,47	31/3/03
Infomail S.A.	45,00	311,80	62,58	2002
Communication Mobile Digitale S.A.	34,00	2.456,24	2.236,24	2002
Eltrona Interdiffusion S.A.	34,00	12.853,23	1.341,32	2002

Autres participations (valeur nette comptable EUR 1.083.601,61):

Cetrel S.C.	8,32
Eurogiro Network A/S	3,70
Eutelsat S.A.	1,57
Coöperative Vereniging International Post Corporation U.A.	1,04
Intelsat Ltd.	0,05

Au cours de l'exercice 2003, l'Entreprise a constituée une correction de valeur de 4.100.000 EUR au niveau des immobilisations financières pour une moins-value jugée durable.

Par application de l'article 317 de la loi du 11 juillet 1988 sur les sociétés commerciales, l'Entreprise n'établit pas de comptes consolidés, étant donné que les participations sont d'un intérêt négligeable pour l'objectif d'image fidèle des comptes de l'Entreprise.

III.5. Patrimoine culturel

Ce poste se présente comme suit:

	31.12.2003 EUR'000	31.12.2002 EUR'000
Patrimoine de l'Office des Timbres		
(dont une collection d'œuvres d'art: Mio EUR 0,5)	6.188,2	6.173,8
Patrimoine du Musée des Postes et Télécommunications	70,6	70,6
	6.258,8	6.244,4

Au 31 décembre 2003, aucune correction de valeur n'a été requise.

III.6. Stocks

Au 31 décembre 2003, les stocks se présentent comme suit:

	31.12.2003 EUR'000	31.12.2002 EUR'000
Câbles et équipements électroniques	10.057,9	12.808,8
Matières consommables	414,3	452,6
Fournitures	1.665,5	1.208,0
Marchandises	1.302,1	1.511,1
	13.440,0	15.980,5

III.7. Créances

Le poste "Créances résultant du dépôt CCP auprès de l'Etat" résulte d'un dépôt non rémunéré auprès de l'Etat effectué en vertu de l'art. 31 de la loi du 15 décembre 2000, modifiant la loi du 10 août 1992 et en vertu de la convention du 23 février 2001 entre l'Entreprise et l'Etat du Grand-Duché de Luxembourg.

La position "Créances résultant de ventes et prestations de services" se décompose comme suit:

	31.12.2003 EUR'000	31.12.2002 EUR'000
Créances résultant de services postaux	33.224,4	29.868,2
Créances résultant de services financiers	3.262,3	4.200,3
Créances résultant de services de télécommunications	15.153,3	24.452,8
Créances résultant de services divers	39,5	0,0
Mandats à l'encaissement	59,3	139,3
	51.738,8	58.660,6

Toutes les créances ont, en principe, une échéance inférieure à un an.

Suivant leur origine, les créances se décomposent comme suit:

en EUR'000	Services postaux	Services financiers	Services de télécommunications	Services divers	Mandats	31.12.2003
Créances nationales	4.640,0	3.262,3	13.037,8	39,5	0,0	20.979,6
Décomptes internationaux	28.584,4	0,0	2.115,5	0,0	59,3	30.759,2
	33.224,4	3.262,3	15.153,3	39,5	59,3	51.738,8

Les "Créances sur des entreprises liées" et les "Créances sur des entreprises avec lesquelles l'Entreprise a un lien de participation" sont renseignées à part dans les comptes annuels de l'Entreprise.

Les autres créances d'un montant total de EUR 6.220.773,67 sont constituées principalement par des excédents d'avances pour impôts et des opérations financières en cours.

III.8. Valeurs mobilières

Cette rubrique indique l'ensemble des portefeuilles d'actifs financiers dont la gestion a été confiée à plusieurs banques de la place.

III.9. Capitaux propres

Capital

L'Etat détient la totalité du capital de l'Entreprise. Dans l'intérêt de la réalisation de la mission de l'Entreprise, l'Etat a fait des apports en nature et en numéraire.

La base de l'apport initial est constituée par le bilan d'ouverture au 1er janvier 1993. Le bilan d'ouverture a été approuvé par le Conseil de Gouvernement dans sa réunion du 14 janvier 1994.

Au 31 décembre 2003, de même qu'au 31 décembre 2002, le capital de l'Entreprise se chiffre à EUR 631,85 mio.

Fonds de réserve

Il est prélevé sur le bénéfice disponible (bénéfice net de l'exercice, diminué du report à nouveau négatif éventuel du ou des exercices précédents et des surtaxes perçues pendant l'exercice pour le compte de l'Etat) une somme pour la formation du fonds de réserve destiné à contribuer au financement des investissements de l'Entreprise.

Le montant de cette dotation obligatoire, dans la mesure où le permet le résultat de l'exercice, doit être déterminé annuellement de façon à ce que la somme de la dotation à la réserve et des dotations aux amortissements de l'exercice de la clôture ne puisse être inférieure aux deux tiers du budget d'investissement de l'exercice suivant.

Le solde qui en résulte est versé au Trésor.

Le solde qui en résulte est versé au Trésor.

Répartition du bénéfice 2002	en EUR
Fonds de réserve	17.708.732,64
Fonds de réserve spécial IF	16.875.000,00
Dividendes versés à l'Etat	24.000.000,00
	58.583.732,64

Au 31 décembre 2003, le fonds de réserve comporte:	en EUR
Réserve fixe PSF	6.200.000,00
Réserve spéciale IF	75.312.686,26
Autres réserves	198.986.575,78
	280.499.262,04

III.10. Provisions pour risques et charges

a) Provisions pour impôts

L'Entreprise est soumise à l'impôt sur le revenu des collectivités, à l'impôt sur la fortune, à l'impôt foncier ainsi qu'à l'impôt commercial communal.

Les actes passés au nom ou en faveur de l'Entreprise sont exempts des droits de timbre, d'enregistrement, d'hypothèque et de succession, sauf le salaire des formalités hypothécaires.

L'Entreprise bénéficie d'un allègement fiscal suivant l'art. 167, alinéa 1 (5), de la loi du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu. Cet allègement fiscal se rapporte aux sommes correspondant à l'incidence financière des missions spéciales imposées à l'Entreprise. Ces sommes sont arrêtées chaque année par le Gouvernement en conseil. Pour l'exercice 2003, l'Entreprise a estimé le montant donnant lieu à cet allègement fiscal à EUR 10.475.071,00. Suite à l'entrée en vigueur de la loi postale du 15 décembre 2000, la bonification d'impôt relative à la gestion du service des comptes chèques postaux a été abolie à partir de l'exercice 2001.

En accord avec la législation en vigueur jusqu'au 31 décembre 2001, l'Entreprise a imputé la charge de l'impôt sur la fortune (IF) sur le montant de l'impôt sur le revenu des collectivités (IRC). Afin de se conformer à la législation, l'Entreprise a décidé d'affecter en réserves indisponibles (Réserve spéciale IF), un montant correspondant à cinq fois le montant de l'IF imputé. La période d'indisponibilité de cette réserve est de cinq années à compter de l'année suivant celle de l'imputation de l'IF.

Par contre, depuis le 1er janvier 2002, l'Entreprise a réduit la charge de l'impôt sur la fortune (IF) en accord avec la nouvelle législation fiscale. Afin de se conformer à la législation, l'Entreprise a décidé d'affecter en réserves indisponibles (Réserve spéciale IF), un montant correspondant à cinq fois le montant de l'IF réduit. La période d'indisponibilité de cette réserve est de cinq années à compter de l'année suivant celle de la réduction de l'IF.

En raison du montant important d'avances versées par l'Entreprise, aucune provision pour impôts (IRC, ICC et IF) ne subsiste au passif du bilan. L'excédent des avances est renseigné sous les autres créances à l'actif.

b) Autres provisions

Au 31 décembre 2003, ce poste comprend:

	31.12.2003 EUR'000	31.12.2002 EUR'000
Provisions pour litiges	236,6	310,8
Provisions pour congés non pris	7.122,7	7.517,7
	7.359,3	7.828,5

Dans le cadre de ses activités courantes, l'Entreprise est impliquée dans un certain nombre de litiges et procédures légales, arbitrales et administratives.

Dans le contexte des litiges, une provision est seulement constituée lorsque le litige est certain ou probable et que le montant peut être estimé avec une certaine précision.

III.11. Dettes

Décomposition du solde:

	31.12.2003 EUR'000	31.12.2002 EUR'000
a) Dettes sur achats et prestations de services	73.329,3	88.393,9
b) Dettes envers des entreprises liées	950,8	940,7
c) Dettes envers des entreprises avec lesquelles l'Entreprise a un lien de participation	506,0	638,9
d) Dettes en CCP	1.165.239,8	1.109.701,0
e) Autres dettes	26.795,2	30.809,7
	1.266.821,1	1.230.484,2

ad 1) Dettes sur achats et prestations de services

Il s'agit des dettes sur achats et prestations de services divers, dont la prestation / livraison a eu lieu en 2003, ainsi que des mandats internationaux. Les dettes sont exclusivement à échéance inférieure à un an.

Le solde se décompose comme suit:

	31.12.2003 EUR'000	31.12.2002 EUR'000
Fonds transitoires postaux	13,4	0,0
Assignations et versements	1.572,8	0,0
Fournisseurs (factures reçues)	21.484,7	23.998,9
Fournisseurs (paiements en suspens)	0,0	95,1
Factures à recevoir sur stocks	326,9	476,3
Factures à recevoir sur investissements	8.982,3	16.012,4
Factures à recevoir sur charges	40.038,5	47.043,8
Mandats et décomptes à l'encaissement	910,7	767,4
	73.329,3	88.393,9

ad 4) Dettes en CCP

Ce poste intégré au passif du bilan en 2001 est composé d'une part de la dette en CCP envers l'Etat pour un montant de EUR 471.226.117,07 (2002: 580.707.413,14) et d'autre part, de la dette en CCP envers les clients tiers pour un montant de EUR 691.306.449,40 (2002: 528.993.555,75).

ad e) Autres dettes

La rubrique se décompose au 31 décembre 2003 comme suit:

	31.12.2003 EUR'000	31.12.2002 EUR'000
Impôts à payer	8.720,1	8.826,7
Sécurité Sociale à payer	5.410,0	5.233,5
• Dettes fiscales et dettes au titre de la Sécurité Sociale	14.130,1	14.060,2
• Cautionnements reçus en numéraire	448,4	420,3
• Remises à payer par la Division des Télécommunications	303,4	125,2
• Frais de personnel	5.914,9	6.064,4
• Autres dettes	5.998,4	10.139,6
	26.795,2	30.809,7

V. Informations sur certains postes du compte de profits et pertes

V.1. Ventilation du chiffre d'affaires

	Recettes nationales EUR'000	Recettes internationales EUR'000	Totaux EUR'000
Services postaux	100.533,1	15.649,7	116.182,8
Services financiers postaux	20.229,1	922,1	21.151,2
Services de télécommunications	316.781,3	32.984,1	349.765,4
Montant net du chiffre d'affaires	437.543,5	49.555,9	487.099,4
Soit en %	89,83 %	10,17 %	100,00 %

N.B.: Recettes nationales: recettes perçues sur les clients au Luxembourg, y compris les recettes du trafic vers l'étranger.

Recettes internationales: recettes perçues sur les opérateurs étrangers.

V.2. Produits et charges exceptionnels

Les produits exceptionnels sont générés principalement par des indemnités perçues en dédommagement de dégâts causés aux réseaux de l'Entreprise par des tiers et par la reprise en stock des timbres ainsi que, dans une moindre mesure, par la vente d'immeubles, de matériel et d'équipements divers.

Les charges exceptionnelles représentent principalement des amortissements exceptionnels sur immobilisations incorporelles et corporelles retirées de l'actif avant l'amortissement complet.

VI. Autres indications

VI.1. Personnel

Au courant de l'exercice 2003, l'Entreprise a employé 2.796 (2002: 2.766) personnes en moyenne.

VI.2. Rémunérations allouées aux membres des organes d'administration et de surveillance

L'Entreprise a alloué au courant de l'exercice 2003 des indemnités aux membres du Conseil d'Administration d'un montant de EUR 192.735,70 (2002: EUR 183.749,73).

L'Entreprise n'a pas accordé des crédits ou avances aux membres du Conseil d'Administration et du Comité de Direction.

VI.3. Engagements

Dans le cadre de diverses lignes de crédit accordées par différentes banques à certaines de ses participations, l'Entreprise s'est engagée à veiller à ce que ses participations respectent les engagements découlant de ces crédits et les supportera financièrement dans les limites de sa participation pour un montant total de EUR 3,62 mio (2002: 3,62 mio).

D'autre part, l'Entreprise a passé des commandes non encore réalisées au 31 décembre 2003 pour un montant résiduel de EUR 17,1 mio pour acquisitions de biens immobilisés, ainsi que pour EUR 5,2 mio pour achat de matériel et prestations de services.

VI.4. Risques généraux de l'Entreprise

L'Entreprise, dans le cadre de son activité d'exploitation de réseaux mobiles, notamment LUXGSM et UMTS, est confrontée à la procédure des demandes d'autorisation commodo/incommodo ainsi qu'à des contentieux relatifs à la mise en service et l'exploitation de stations LUXGSM et UMTS.

Dans l'état actuel de la législation et de la jurisprudence, il est impossible de quantifier les risques futurs en relation avec cette activité de sorte qu'il subsiste une incertitude qui ne peut pas être levée ni résolue au niveau des comptes annuels.

INDICATEURS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

RÉSEAU FIXE

Raccordements

Raccordements précablés	Critères qualité	2001	2002	2003
% moyen d'installation	≥ 95 % en 8 hres ouvrables			
analogique		94,99	95,17	92,59
ISDN	non disponible	non disponible	non disponible	non disponible
délai moyen d'installation	< 2 jours			
analogique		0,35 jours	0,41 jours	0,64 jours
ISDN	non disponible	non disponible	non disponible	non disponible

Raccordements non précablés	Critères qualité			
% moyen d'installation	≥ 90 % en 21 jrs ouvrables			
analogique		96,87	96,47	93,74
ISDN		88,97	90,57	85,65
délai moyen d'installation	< 21 jours			
analogique		9,79	10,18	10,77
ISDN		14,05	13,09	13,93

R-d-v manqués par le prestataire	Critères qualité			
% moyen de rendez-vous manqués	< 5%	5,57	3,28	2,94

Dérangement

Levée de dérangements	Critères qualité	2001	2002	2003
% moyen de levée de dérangement	≥ 95 % en 16 hres ouvrables			
analogique		93,93	90,67	91,63
ISDN		94,96	92,91	94,50

Plaintes pour dérangements	Critères qualité			
% moyen de plaintes	< 40%			
analogique		3,16	2,21	2,34
ISDN		2,81	4,95	3,09

Appels non réalisés (national)	Critères qualité			
% moyen d'appels non réalisés	< 1 %	1,01	1,06	0,91

Divers

Service assistance téléphonique	Critères qualité	2001	2002	2003
<i>Délai moyen de réponse</i>	< 15 secondes			
bureau manuel		non disponible	non disponible	non disponible
renseignement		10 sec	7 sec	9 sec
dérangement		23 sec	8 sec	10 sec
assistance technique		16 sec	14 sec	24 sec
Plaintes/exactitude des factures	Critères qualité			
<i>% moyen de plaintes</i>	< 5 ‰	0,64	0,48	0,74
Durée moyenne d'établissement de communication	Critères qualité			
<i>Délai moyen</i>				
national	< 0,5 seconde	0,51 sec	0,55 sec	0,57 sec
intra-communautaire	< 2,2 secondes	2,33 sec	2,18 sec	2,45 sec
extra-communautaire	< 2,5 secondes	2,55 sec	2,54 sec	2,66 sec
Postes téléphoniques publics payants	Critères qualité			
<i>Densité pour 1000 habitants</i>	> 1 ‰	1,01	0,98	0,99
<i>Disponibilité de fonctionnement</i>	95 % en bon état	99,96	99,99	99,99

RÉSEAU MOBILE

Divers

Blocage des appels*	Critères qualité	2001	2002	2003
<i>% moyen annuel</i>	< 4 %	4	3,5	1,50
Coupure des appels	Critères qualité			
<i>% moyen annuel</i>	< 2 %	1,82	0,95	0,80

* Non aboutissement des appels

POSTE AUX LETTRES

Réclamations 2003	Total	Fondées	Non-fondées	Indemnisations
Régime national				
<i>Envois ordinaires</i>	46	29	17	0
Retard				
Perte	46	29	17	
<i>Envois avec service spécial</i>	324	36	288	11
Retard	53	6	47	
Avarie	1	1		1
Perte	270	29	241	10
Total régime national	370	65	305	11
Régime international				
<i>Envois ordinaires</i>	261	177	84	0
Retard				
Perte	261	177	84	
<i>Envois avec service spécial</i>	1.244	353	891	206
Retard	79	29	50	
Avarie	15	5	10	
Perte	1.150	319	831	206
Total régime international	1.505	530	975	206
Total poste aux lettres	1.875	595	1.280	217

Sur un total de 178,5 mio d'envois traités en 2003, les 595 réclamations fondées représentent un taux de 0,00033 %

COLIS POSTAUX

Réclamations 2003	Total	Fondées	Non-fondées	Indemnisations
Régime national				
<i>Envois ordinaires</i>	7	7	0	4
Retard	1	1		
Avarie	3	3		3
Perte	3	3		1
<i>Envois avec service spécial</i>	5	4	1	0
Retard	5	4	1	
Avarie				
Perte				
Total régime national	12	11	1	4
Régime international				
<i>Envois ordinaires</i>	491	411	80	75
Retard	400	338	62	2
Avarie	31	13	18	13
Perte	60	60		60
<i>Envois avec service spécial</i>	108	105	3	41
Retard	74	71	3	8
Avarie	1	1		
Perte	33	33		33
Total régime international	599	516	83	116
Total colis postaux	611	527	84	120

Sur un total de 397.000 colis traités en 2003, les 527 réclamations fondées représentent un taux de 0,013 %

Editeur: Entreprise des P&T / Imprimerie: ISP

Remerciements

Musée national d'Histoire Naturelle

Jim Meisch conservateur botanique



Réalisation et prise de vue: GIFFORDWOLFE / Photomontage: création et production par GIFFORDWOLFE



www.ept.lu

**Entreprise des Postes et Télécommunications
L-2020 Luxembourg**