

## **Délégation de service public - Réseau câblé - Numéricable - Rapport sur l'exercice 2007**

**M. l'Adjoint DUMONT, Rapporteur** : La Société Comtoise de Vidéo-Communication, filiale du groupe Lyonnaise des Eaux a repris en janvier 1995 les contrats d'établissements et d'exploitation antérieurement dévolus à la Caisse des Dépôts et Consignations, entrés en application en avril 1989 pour une durée de 30 ans, soit jusqu'en 2019.

Jusqu'au 19 juillet 2006, UPC NOOS était filiale du groupe Liberty Global. A cette date NOOS est devenu filiale d'ALTICE FRANCE EST, du groupe YPSO.

Par cette absorption, les sociétés NOOS et NUMERICABLE deviennent membres du même groupe qui reste le seul groupe de diffusion en vidéocommunication en France

En août 2007, NUMERICABLE devient la marque unique rassemblant les anciens réseaux France Télécom Câble, NC Numéricable, TDF Câble, UPC et NOOS.

Le groupe est présent dans 1 200 communes, soit environ 40 % des foyers français et compte 4,5 millions de services souscrits par ses clients.

Au niveau des moyens humains, le groupe compte 1 500 collaborateurs pour l'ensemble de la structure.

NUMERICABLE a pris des engagements d'investissements au niveau national par un déploiement progressif de la fibre optique. Par contre, à Besançon, aucun investissement n'a été fait en 2007. Le réseau bisontin a toutefois été raccordé par fibre optique au réseau national Numéricable grâce à une location de fibre au Syndicat Mixte Besançon LUMIERE.

Il est toujours difficile d'établir des contacts constructifs avec la nouvelle Société. Des rappels des difficultés, concernant le non respect de la DSP, le mécontentement des abonnés, ont été faits à NUMERICABLE.

Au niveau administratif, Besançon dépend de la direction régionale Est basé à Metz.

### **A/ Analyse de l'activité du service délégué**

#### **1. Constitution du réseau**

Le réseau de la Ville de Besançon est constitué d'une tête de réseau situé 4 rue Plançon et est conçue également pour alimenter les communes avoisinantes.

Depuis cette tête de réseau, des fibres optiques sont déployées pour alimenter les différents groupes (33 secteurs de 1 000 prises et 11 secteurs de +/- 250 prises). Cette configuration est identique aux années précédentes.

Au 31 décembre 2007, le réseau dessert 35 510 foyers raccordables ; il s'agit des prises construites et commercialisables et qui sont exploitées par le service commercial.

Il faut constater que le nombre de prises raccordables est quasi identique à celui de 2005, alors que les objectifs initiaux ne sont toujours pas atteints. Depuis plusieurs années, NUMERICABLE ne construit plus de nouvelles prises sur Besançon.

## 2. Abonnés

Les statistiques des 5 dernières années sont les suivantes :

	31/12/2003	31/12/2004	31/12/2005	31/12/2006	31/12/2007
Nombre prises raccordables	39 039	38 510	38 338	38 503	38 510
Nombre logements raccordés	16 912	17 175	14 334	n/c	n/c
Nombre logements collectifs	12 858	13 474	9 838	n/c	n/c
Nombre d'abonnés individuels	7 017	6 077	5 898	<b>5 752</b>	<b>4 593</b>
Taux de pénétration général	43,33 %	44,59 %	37,38 %		

Le document fourni par la société depuis 2006 ne permet pas de détailler les différents types d'utilisateurs et de raccordements. Des baisses significatives ont eu lieu en 2005. Aucun chiffre ne nous a été communiqué en 2007 concernant les logements collectifs. Nous constatons une nouvelle diminution de plus de 1 000 abonnés individuels depuis le 31 décembre 2006 soit 34,5 % de moins en cinq ans.

## 3. Exploitation commerciale

Malgré les demandes de la ville, le délégataire n'a pas ré-ouvert en 2007 son agence commerciale fermée en 2006 (il faut néanmoins signaler que cette ouverture a eu lieu en juin 2008).

**Les réseaux de vente** de NUMERICABLE sont la vente à domicile, dans les boutiques, chez les distributeurs conseils câble (8 à Besançon), par Marketing Direct.

Des accords sont passés (accords grands comptes) avec les gestionnaires d'immeubles collectifs (HLM, syndicats de copropriété) pour leur offrir des tarifs préférentiels après consultation des locataires.

Face à l'arrivée de la TNT, des accords notamment avec les bailleurs sociaux ont eu lieu en 2007.

Au niveau **Service Clientèle**, NUMERICABLE dispose :

- d'un centre d'appels pour l'information du client sur la facturation et les offres de services,
- d'un service technique pour l'assistance en ligne.

Concernant **les offres de télévision**, NUMERICABLE commercialise 6 bouquets numériques allant de 19,90 € par mois à 94,90 € par mois.

## 4. Qualité de service

Début 2007, la presse nationale s'est fait écho d'une qualité de service déplorable sur l'ensemble du territoire.

Pour faire face à ces dysfonctionnements, NUMERICABLE a annoncé des mesures concrètes à travers un plan d'action basé sur :

- un dispositif exceptionnel de traitement des réclamations
- des mesures d'indemnisation

- des investissements massifs dans la fibre optique
- l'amélioration du service client (formation renforcée des opérateurs, système informatique refondu)
- un nouveau système de facturation (avec déplacement des comptes clients d'Amsterdam vers Paris)
- une politique de communication et une présence locale renforcées.

Suite à ces mesures, Numéricable annonce que des résultats positifs se sont fait sentir au cours de l'année 2007 au niveau national :

- le nombre d'appels à la hotline a diminué de 37 %,
- le temps d'attente au centre d'appels est passé de 7 minutes à 1 minute en quelques mois,
- une première réponse personnalisée aux réclamations par courrier et par mail est adressée dans les un à deux jours en moyenne,
- le taux de prise en ligne des appels entrants se situe autour de 90 %,
- les appels sont «régionalisés» pour améliorer la qualité de réponse.

#### **5. Exploitation technique**

Aucune statistique précise sur les interventions ou pannes n'est fournie par le délégataire. Le rapport de Numéricable signale toutefois cette année le nombre d'interventions techniques (239) ainsi le temps de rétablissement moyen (39,19 heures). Mais nous n'avons aucune information sur le type de panne ou sur les conséquences envers les abonnés.

#### **B - Analyse des comptes de l'activité déléguée**

Par délibération du Conseil Municipal du 24 avril 1989, la Ville de Besançon a délégué l'établissement et l'exploitation du réseau câblé de la Ville de Besançon à la Société de Communication-Développement. Au terme de différents rachats et fusion, la délégation est aujourd'hui confiée à la Société Numéricable.

Les états financiers sont arrêtés au 31 décembre 2007. Ils ne permettent pas une analyse financière exploitable.

Nous ne disposons pas des comptes annuels de la société.

Les données ci-dessous sont celles transmises par la société Numéricable pour le secteur de Besançon. Ils ne font l'objet d'aucun autre commentaire dans les documents de Numéricable et sont donc retranscrits tels quels.

**Données chiffrées**

En K€	31/12/2007	31/12/2006
Chiffre d'affaires télévision	1 592	2 856
Charges d'exploitation		
Programmation et droits d'auteurs	350	546
Gestion abonnés et ventes	194	672
Exploitation technique	243	380
Frais de fonctionnement	446	1 052
Production immobilisée	- 79	- 76
Amortissements et provisions	<u>1 080</u>	<u>544</u>
Total des charges d'exploitation	2 234	3 118
Excédent brut d'Exploitation	438	282
Résultat d'exploitation	- 642	- 263
Résultat financier	- 424	- 207
Résultat exceptionnel	- 493	- 2 040
Résultat net	- 1 559	- 2 509

**Conclusion**

**Comme en 2006, les données ne sont pas exploitables.**

Le Conseil Municipal est invité à prendre acte de ce rapport présenté à la Commission Consultative des Services Publics Locaux le 18 septembre 2008.

**«M. Pascal BONNET :** Tous les ans depuis plusieurs années on a sensiblement le même rapport sur ce point-là. On met toujours l'accent sur la difficulté pour les usagers, de plus en plus, d'avoir des interlocuteurs et sur la faiblesse des documents dont la Ville peut disposer de la part de l'opérateur donc on a l'impression quand même d'une certaine passivité devant ce problème. Je voulais savoir ce que vous en pensiez, si un audit était envisagé ou si ça allait continuer jusqu'à la fin de la délégation en 2019.

**M. LE MAIRE :** Monsieur BONNET, je crois pouvoir dire que vous avez raison. Je partage cet avis parce que j'ai moi-même rencontré le Président de Numéricable il y a quelque temps pour lui dire combien j'étais mécontent des prestations que sa société offrait en terme de qualité, de qualité technique, en terme d'accueil puisqu'ici vous le savez à la City, des surfaces importantes étaient dédiées à Numéricable et elles ont été fermées. Je crois que les remarques ont été prises en compte par Numéricable puisque les appels vers la hot line ont d'abord diminué de 37 % et que désormais depuis quelques jours Numéricable a rouvert une succursale, des locaux à Besançon rue de Dole. Donc effectivement il y avait des remarques à formuler, elles l'ont été. Je pense que maintenant ils sont dans la bonne direction, mais nous sommes toujours très très vigilants car nous savons bien que, par exemple, la Société Numéricable -c'était Noos- n'a pas respecté les engagements contractuels qu'elle avait pris avec nous en terme de nombre de prises. Au niveau national il existe d'ailleurs un problème, c'est que le câble maintenant avec toutes les nouvelles technologies, entre autres l'ADSL, la transmission de signaux haut débit par les câbles fil cuivre a quand même pas mal vieilli. Toutes les villes qui ont été câblées rencontrent des difficultés par rapport à cela.

**M. Emmanuel DUMONT :** Pour aller dans votre sens, Monsieur le Maire, je souhaiterais dire qu'en fait cette société a hésité pendant quelques années avec une technologie dont elle ne savait plus quoi faire donc elle a agi comme les grands groupes financiers, elle a rationalisé pour réaliser quand même des bénéfices. Sur cette période, vous le voyez, il n'y a eu aucune nouvelle prise sur Besançon, son nombre d'abonnés a réduit considérablement et maintenant elle commence à partir dans une autre voie, celle de la fibre optique qui est une voie porteuse d'avenir. Elle le fait un an après les autres mais tout dépend de son énergie à déployer de la fibre. Vous avez vu qu'elle loue de la fibre au réseau LUMIERE pour rejoindre le réseau national, donc maintenant je suis un peu moins réservé sur son avenir et ses stratégies qu'auparavant où on ne savait vraiment pas où elle allait.

**M. LE MAIRE :** Vous savez que l'avenir maintenant, c'est le FTTH, Fiber To The Home, c'est-à-dire la fibre dans votre maison. Il y a 20 ans, personne ne parlait d'internet, il y a même 15 ans, personne ne parlait d'internet. Quelles sont celles et ceux maintenant ici qui utilisent peu internet, tout le monde l'utilise, donc je pense que dans une dizaine d'années, même pour voir la météo dit Jacques MARIOT, c'est sûr, dans une dizaine d'années nous aurons tous besoin chez nous du haut débit, il faut vivre avec son temps, donc on travaille là-dessus, Manu suit cela de très très près.

**M. Pascal BONNET :** Je vous donne acte qu'Emmanuel DUMONT et vous, vous avez toujours eu la fibre TIC, il n'y a pas de doute, merci des explications. Simplement sur le plan du rapport, comme on nous dit que les comptes annuels n'ont pas été adressés à la Ville et que les résultats ne sont pas exploitables, on va quand même s'abstenir.

**M. LE MAIRE :** On a les comptes au niveau national mais pas les comptes au niveau local mais on a dû les demander, nous les aurons... écoutez, si vous voulez me faire dire, Monsieur BONNET, que ces grandes sociétés hyper capitalistes sont très obscures et qu'elles pensent surtout à faire du bénéfice plutôt que de servir l'utilisateur, si c'est cela que vous voulez me faire dire, je suis d'accord avec vous.

**M. Edouard SASSARD :** Les sociétés capitalistiques je n'en ai rien à faire mais simplement c'est un choix qui avait été fait il y a déjà une vingtaine d'années. On pouvait choisir France Télécom comme possibilité mais c'est celle-là qui avait été choisie à défaut de France Télécom, je crois, de mémoire, enfin vous avez fait quand même le choix à un moment de la Société...

**M. LE MAIRE :** Monsieur SASSARD, ce n'est pas cette société-là qui a été choisie à l'époque. Au départ c'était la Caisse des Dépôts et Consignations qui paraissait moins capitalistique quand même. Au fur et à mesure des reventes, on est arrivé à Numéricable, effectivement je ne connaissais pas la situation dans le détail mais je l'assume puisque j'étais déjà élu il y a une vingtaine d'années. Maintenant on est en train de regarder avec cette société surtout comment on peut progresser. On sait très bien que dans ce domaine-là le paysage évolue constamment et que quasiment tous les six mois la structure des sociétés change. Monsieur DUMONT, voulez-vous rajouter quelque chose ?

**M. Emmanuel DUMONT :** Je voudrais ajouter que France Télécom, là où elle gère ses technologies du câble, n'a pas de meilleur résultat, c'est vraiment la technologie et quand on se lance sur une technologie, on prend le risque quand même qu'elle soit dépassée dans les 5, 10, 20 ans qui suivent. Et là on est clairement là-dedans, sauf qu'aujourd'hui grâce aux raccordements avec des fibres, on a à nouveau un espoir.

**M. LE MAIRE :** Nous avons, par exemple, pour le réseau LUMIERE, souvent contacté France Télécom qui n'a pas répondu à nos demandes. Maintenant cela change car elle n'était pas dimensionnée par rapport à cela, équipée pour cela».

Après en avoir délibéré et sur avis favorable de la Commission Consultative des Services Publics Locaux, le Conseil Municipal, à l'unanimité des suffrages exprimés (8 abstentions de M. ROSSELOT, Mme BRANGET, M. BONNET, Mme GELIN, M. OMOURI, Mme M. JEANNIN, M. SASSARD, Mme PEQUIGNOT) se prononce favorablement sur ce rapport.

*Récépissé préfectoral du 3 octobre 2008.*