

## 17 - Délégation de Service Public - Production, transport et réseau de télévision câblé - Société Numericable - Rapport 2015

**M. FOUSSERET, Maire, Rapporteur :** La Ville de Besançon a confié l'établissement sur son territoire d'un réseau câblé de vidéocommunication à la Société Numericable (depuis 2007), via un contrat de Délégation de Service Public. En respect des dispositions légales, le délégataire soumet au Conseil Municipal le compte rendu de ses activités au titre de l'année écoulée.

### 1. Les principales caractéristiques du contrat de Délégation de Service Public

Objet de la délégation	La Collectivité confie au délégataire l'exclusivité de l'établissement et de l'entretien technique de son réseau de vidéocommunication
Date de signature de la convention et date d'effet de la convention	24 avril 1989
Durée de la convention	30 ans
Echéance de la convention	24 avril 2019
Caractéristiques générales	<p>La Collectivité confie au délégataire l'exploitation de son réseau de vidéo communication. Elle lui confère le droit exclusif d'établir, d'entretenir et d'exploiter ce réseau sur le territoire communal. Elle s'engage dans la mesure de ses moyens à apporter une aide à la réalisation et la commercialisation, et à informer le délégataire de tout projet lié.</p> <p>Le délégataire exploite les activités à ses frais et risques. Il a l'entière responsabilité juridique de l'exploitation des installations.</p> <p>Le délégataire s'engage à réaliser le réseau conformément aux plans et délais prévus, à entretenir la tête de réseau et le réseau, à renouveler le matériel et le moderniser. Le délégataire pourra également faire des propositions d'extension aux communes voisines.</p>
Dénomination sociale du délégataire	NC Numericable Filiale du groupe SFR, détenu à 78 % par Altice, coté sur Euronext Paris.
Coordonnées du délégataire	Direction Régionale Est 104 route de Thionville 57050 METZ Siège social : 10 rue Albert Einstein 77420 CHAMPS-SUR-MARNE
Dirigeants	Secteur Collectivités Directeur Général SFR : Michel COMBES Président : Eric DENOYER Secrétaire Général : Jérôme YOMTOV Directeur Régional : Jacques-Emmanuel MOURIER

## 2. Analyse de la qualité du service

### 2.1 - Constitution du réseau

Le réseau de la Ville de Besançon est constitué d'une tête de réseau située 4 rue Plançon conçue également pour alimenter les communes voisines (Beure).

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 inchangée par rapport aux années précédentes.

Au 31 décembre 2015, à Besançon, Numericable annonce 38 887 foyers raccordables soit une régression de 263 prises par rapport à 2014. Aucune explication n'est donnée sur cette disparition de prise. En contrepartie, le nombre d'abonnés passe à 13 477, avec une progression de 3 380.

En novembre 2015, SFR a annoncé la disparition future de la marque Numericable et la migration de ses clients vers les offres SFR.

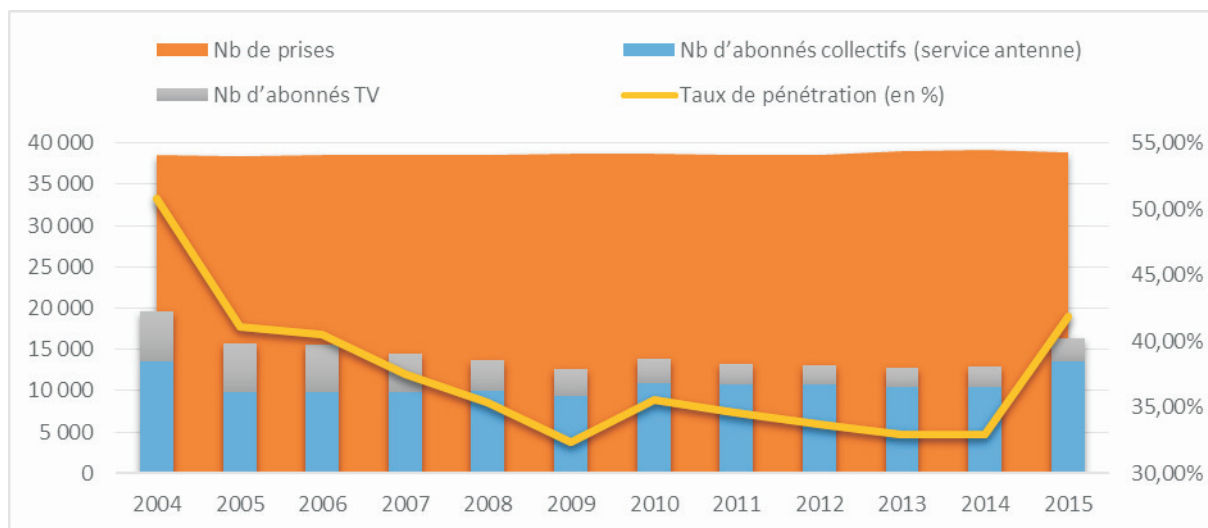
SFR indique vouloir intensifier ses investissements au niveau national par un déploiement dans les meilleurs délais de la fibre optique. SFR revendique 7,7 millions de foyers raccordables en Haut Débit (ce nombre progresse de 1 million par rapport à l'an passé). D'ici à fin 2022, SFR envisage d'atteindre 22 millions de prises.

A Besançon, les investissements réalisés par Numericable concernent principalement des travaux de réparation ou d'entretien, ainsi que des actions de modernisation du réseau (remplacement de câble coaxial par de la fibre optique).

### 2.2 - Abonnés

Les statistiques depuis 2004 sont les suivantes :

Au 31/12	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nb de prises	38 510	38 338	38 503	38 510	38 550	38 716	38 770	38 505	38 578	38 970	39 150	38 887
Nb d'abonnés collectifs (service antenne)	13 474	9 839	9 839	9 839	9 979	9 361	10 858	10 733	10 681	10 417	10 389	13 477
Nb d'abonnés TV analogique												39
Nb d'abonnés TV numérique												2 752
Nb d'abonnés TV	6 077	5 898	5 752	4 593	3 654	3 182	2 927	2 570	2 332	2 400	2 499	2 791
Taux de pénétration (en %)	50,77 %	41,05 %	40,49 %	37,38 %	35,36 %	32,40 %	35,56 %	34,55 %	33,73 %	32,89 %	32,92 %	41,83 %



### Commentaires

Alors qu'il baissait depuis des années, le taux de pénétration augmente significativement en 2015, passant à presque 42 % (16 268 abonnés pour 38 887 prises).

Le nombre de logements abonnés au service antenne est de 13 477 en 2015. Il dépasse de peu le niveau de 2004, plus haut de la période observée, grâce à une progression de 3 088 abonnés.

Le nombre d'abonnés TV individuels progresse également de 292 pour atteindre 2 791 abonnés, ce qui représente au total 3 380 abonnés supplémentaires par rapport à 2014.

Suite à l'arrivée de la TV numérique en 2012, Numericable a cessé, en juin 2015 sur Besançon, la diffusion des chaînes analogiques. Les équipements en habitats collectifs ont été remplacés par Numericable, et des offres préférentielles pour passer au numérique ont été proposées pour les habitats individuels.

Les abonnés individuels à la TV analogique ont majoritairement basculé vers le numérique : fin 2015, 89 % étaient en numérique (88 % en 2014). Il resterait 39 abonnements TV analogique.

Les tarifs proposés aux abonnés sont assez complexes et fonction des options retenues par le client. A titre d'exemple, l'offre TV sans option varie de 25,99 €/mois à 39,99 €/mois hors frais d'installation et hors matériel (en location).

### **2.3 - Exploitation commerciale**

Le service clients Numericable peut être joint par téléphone, par courrier et par Internet (courriel, site Internet de l'entreprise : assistance en ligne et forum d'entraide communautaire, Facebook, Twitter).

## 2.4 - Qualité de service et exploitation technique

En 2015, une liste de 28 interventions a été communiquée, principalement des réparations suite à détérioration. Ces interventions concernent des opérations de maintenance ou des remplacements (câble, poteau, borne armoire, chambre), elles n'apportent donc pas d'amélioration significative pour les abonnés bisontins.

On notera ponctuellement des opérations de déplacement de réseau (rue de Dole) et de dépose du réseau ou matériel (rue de la Rotonde).

Sans donner avec précision la qualification des incidents, Numericable rapporte 142 perturbations en 2015, chiffre sensiblement identique à celui de 2014, mais avec une baisse de l'importance et de l'impact de ces perturbations. Le temps de rétablissement est meilleur et même inférieur à la moyenne des années précédentes.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Nb total de perturbations</b>	275	360	256	268	123	142
<b>Faible</b>	136	167	104	90	57	87
<b>Moyenne</b>	102	107	72	102	40	33
<b>Forte</b>	35	84	78	72	26	22
<b>Crise</b>	1	2	2	4	0	0
<b>Temps de rétablissement moyen</b>	17	21	19	22	29	20
<b>Taux moyen de disponibilité</b>	99,93 %	99,55 %	99,92 %	99,97 %	99,83 %	99,96 %

## 2.5 - Contrôle de la qualité de service

Numericable interroge ses clients depuis 2009 pour connaître leur satisfaction sur la qualité du service rendu et orienter ainsi ses chantiers d'amélioration.

Seuls des éléments au niveau national sont fournis : rapport de l'ARCEP comparant les différents opérateurs nationaux, mesure globale de la qualité de service Numericable.

Aucun retour n'est fait sur ces sujets pour Besançon.

## 3. Les conditions d'exécution du service public

### 3.1 - Le contexte national

La Société Comtoise de Vidéocommunication, filiale du groupe Lyonnaise des Eaux, a repris en janvier 1995 les contrats d'établissement 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.

Suite à différentes fusions, en août 2007, Numericable est devenue la marque unique rassemblant les anciens réseaux France Télécom Câble, NC Numericable, TDF Câble, UPC et NOOS.

Depuis novembre 2014, suite au rachat de SFR, Numericable fait partie du groupe Numericable-SFR, intégrant également Completel, Telindus et Virgin Mobile. La marque Numericable tend à disparaître pour laisser la place à celle de SFR. Ce groupe est détenu à 78 % par Altice.

Il se positionne comme le 1<sup>er</sup> opérateur fibre en France.

Le chiffre d'affaires du groupe SFR en 2015 est de 11,039 Milliards d'euros (11,4 précédemment).

Le marché est en pleine concurrence notamment sur le créneau de la fibre optique. Les opérateurs nationaux Orange, Iliad (Free) ou SFR annoncent chacun des investissements en centaines de millions d'euros pour conquérir ces marchés, notamment dans le FFTH/FTTB (fibre optique jusqu'au domicile ou bâtiment/immeuble).

En 2015, sur Besançon et son agglomération, située en zone AMII, la société Orange poursuit son plan de déploiement de la fibre optique, sans confirmer d'échéances précises (2022 pour les zones éloignées). Cette offre viendra concurrencer directement l'offre de Numericable/SFR sur Besançon et Beure.

La stratégie du groupe SFR est de capitaliser sur le réseau câblé de Numericable, en tirant de la fibre jusqu'au point de mutualisation, mais en laissant l'abonné raccordé en cuivre/coaxial (FTTB) : ceci permet d'offrir du Très Haut Débit jusqu'à 800 Mbps (sachant que l'ARCEP a qualifié de Très Haut Débit des débits > 30 Mbps).

Afin d'accélérer la modernisation de son réseau, SFR a manifesté en mars 2016 son intention de sortir par anticipation du contrat de Délégation de Service Public. Les discussions sont actuellement en cours concernant les modalités de sortie (en particulier la valorisation des infrastructures et le maintien du service et des tarifs auprès des abonnés TV).

Enfin, notons également que le réseau Numericable est mis à disposition de sa filiale SFR Business (ex-Completel) sur le marché des entreprises.

### **3.2 - Le personnel**

Le groupe SFR compte 14 500 collaborateurs (11 800 précédemment).

### **3.3 - Numericable Besançon**

Actuellement, la gestion de Numericable Besançon est faite depuis une direction régionale basée à Metz. La boutique Numericable de Besançon, ré-ouverte en 2013, est située au Centre Saint-Pierre. Cependant celle-ci est en perte de vitesse au profit des (3) boutiques SFR, dont celle au 46 Grande Rue, chargée de la revente des offres Numericable.

## **4. Les comptes de la délégation**

### **4.1 - Etats financiers 2015 pour Besançon**

Les états financiers 2015 de Numericable en tant que délégataire ne sont pas présentés ici.

Les états financiers pour la concession bisontine sont communiqués tels que dans le tableau ci-après. Les chiffres résultent d'une péréquation en fonction des prises ou abonnés du réseau par rapport au chiffre global de Numericable. Il n'y a pas de gestion comptable spécifique à chaque commune.

Ces données ne sont pas exploitables ramenées au niveau bisontin. La comparaison avec les années antérieures montre, après plusieurs années de baisse, une augmentation du chiffre d'affaires (en lien avec celle du nombre d'abonnés) ainsi qu'une amélioration du résultat net grâce au résultat exceptionnel dont les composants ne sont pas communiqués. Le résultat net reste négatif.

En K€	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Chiffre d'affaires télévision</b>	1 566	1 439	1 458	1 463	1 490
Charges d'exploitation					
Programmation et droits d'auteurs	392	321	295	294	309
Gestion abonnés et ventes	231	276	205	177	173
Exploitation technique	240	188	188	186	196
Frais de fonctionnement	740	584	368	364	327
Production immobilisée	- 102	- 110	- 80	- 79	- 86
Amortissements et provisions	1 040	1 016	24	816	806
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>2 541</b>	<b>2 276</b>	<b>1 800</b>	<b>1 758</b>	<b>1 724</b>
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>- 975</b>	<b>- 837</b>	<b>- 342</b>	<b>- 296</b>	<b>- 234</b>
<b>Résultat financier</b>	<b>- 115</b>	<b>- 106</b>	<b>- 107</b>	<b>- 106</b>	<b>- 140</b>
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>299</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>- 6</b>
<b>Résultat net</b>	<b>- 790</b>	<b>- 934</b>	<b>- 445</b>	<b>- 397</b>	<b>- 380</b>

#### 4.2 - Liens financiers et juridiques avec la Ville

Il n'y a aucun flux financier entre la Ville et le délégataire en 2015.

Il n'y a pas eu d'avenant au contrat de délégation en 2015.

Les travaux liés à la rénovation de la ligne de bus entre la gare Viotte et le campus de la Bouloie impacteront le réseau Numericable dans ce secteur et nécessiteront la prise en charge de frais par la Ville de Besançon.

#### Conclusion

Les engagements initiaux du contrat n'ont pas été et ne seront pas respectés du fait d'un secteur dont la technologie évolue constamment, très vite et dans une concurrence très forte. Cependant, les dernières restructurations au niveau national positionnent SFR-Numericable comme un acteur majeur du secteur.

De plus les difficultés rencontrées par les usagers depuis plusieurs années pour obtenir un correspondant sont avérées (avis des CCSPL).

Par ailleurs, il est difficile de conclure sur la situation financière du délégataire du fait des données transmises qui sont peu exploitables.

#### Proposition

Le Conseil Municipal est invité à prendre acte du présent rapport relatif à l'exploitation du réseau de télévision câblé par la Société NUMERICABLE en 2015 dans le cadre de la Délégation de Service Public confiée par la Ville de Besançon à cette société.

**«M. Laurent CROIZIER :** Tout d'abord, Monsieur le Maire, je voulais signaler que je suis surpris qu'en tant que membre du comité de suivi de la structure, je n'aie jamais été convoqué à aucune réunion depuis 2014. Peut-être qu'aucune réunion ne s'est tenue, je ne sais pas, c'est une de mes premières questions.

**M. LE MAIRE :** Je vous évite... Non, il n'y a pas eu de réunions.

**M. Laurent CROIZIER :** C'est une bonne et inquiétante réponse. Dans ce rapport, je note plusieurs choses : nous prenons acte d'éléments qui ne sont pas communiqués et surtout du non-respect des engagements du contrat.

Numericable, je voulais le préciser, utilise une technologie intermédiaire fibre-câble qui est amenée à être remplacée et je pense que notre rôle aujourd'hui est de donner l'impulsion au déploiement de la fibre FTTH jusqu'à l'abonné. Il me semble que SFR avait manifesté son intention d'investir aux côtés d'Orange pour le déploiement du FTTH sur l'Agglomération. Je voulais savoir si vous aviez des informations par rapport à cela ?

Et, en tout cas, toutes mes remarques posent la question de nos intentions à l'échéance de la convention en 2019.

**M. LE MAIRE :** Pour être très clair et très transparent avec vous, avec Numericable, c'est une DSP que nous avons établie il y a une trentaine d'années, à l'époque où le câble était la panacée universelle.

Aujourd'hui Numericable n'a pas rempli les engagements contractuels pris. Nous les avons déjà rencontrés à plusieurs prises. C'est une société qui était très en difficulté qui maintenant repart avec une nouvelle technologie. Mais nous voyons que globalement il y a une baisse constante des abonnés sur le câble et actuellement nous sommes -Didier DELAUNOIS pourrait le dire mieux que moi- dans une négociation avec eux pour savoir si effectivement il faut sortir du dispositif ou le remodifier sachant que derrière Numericable, ils ont quand même l'ensemble de la distribution sur un très grand quartier de 20 000 habitants, c'est le quartier de Planoise.

Donc pour l'instant, ce que je peux vous dire c'est qu'effectivement les engagements initiaux du contrat de DSP n'ont pas été respectés. Nous les avons rencontrés plusieurs fois et je les ai rencontrés plusieurs fois, ça s'est passé d'une façon assez tendue. Maintenant, quand on regarde bien, ce n'est pas si évident que ça de modifier les choses.

Ce que je vous propose, parce que c'est difficile de le faire comme ça -je n'ai pas tous les éléments en tête aujourd'hui- c'est que vous rencontriez si vous le souhaitez Didier DELAUNOIS qui vous expliquera pourquoi nous sommes un peu en difficulté avec eux sur ce secteur-là.

Je pense d'ailleurs que -ne me demandez pas ça tout de suite mais dans quelque temps- nous pourrions peut-être faire le point sur le déploiement du FTTH sur Besançon, pourquoi pas ? Ça devient un sujet un peu récurrent ; soit nous pouvons sortir du dispositif, soit engager une discussion. Ce n'est pas facile, nous avons difficilement des interlocuteurs, il faut le dire. Et vous n'avez pas été réuni, ce n'est pas parce que je voulais vous éviter, c'est simplement parce qu'il n'y a pas eu de réunions.

Est-ce que vous pouvez Monsieur DELAUNOIS rajouter juste une précision même si ce n'est pas l'habitude dans ce Conseil, mais sur ce sujet.

**M. Didier DELAUNOIS :** Il y a deux enjeux : le premier enjeu est celui de l'arrivée du très haut débit à travers la modernisation du réseau câblé : la modernisation du réseau câblé permettrait d'apporter l'Internet à Très Haut Débit, ainsi que la téléphonie sur Internet en plus du service de télévision, c'est ce qu'on appelle le «Triple-Play», Internet + Téléphone + Télévision. Le deuxième enjeu est celui de la poursuite du «service antenne», pour un grand nombre d'abonnés qui souhaitent pouvoir conserver ce service-là, service de base inclus dans le loyer, apporté aujourd'hui par le réseau câblé dans le cadre de la DSP. L'idée est de moderniser ce réseau tout en maintenant ce service-là.

**M. LE MAIRE :** Nous ne pouvons pas priver d'Internet, de téléphone, ni de télévision 25 000 personnes. C'est compliqué. Mais donc, Didier DELAUNOIS est à votre disposition pour vous expliquer cela et nous aurons l'occasion d'en parler.

En fait, l'objet de ce rapport était, vous l'avez compris, de dire qu'il y avait des difficultés et que ce n'était pas facile. C'est surtout ça l'objet de ce rapport. C'est d'ailleurs un des seuls sujets où nous avons vraiment des difficultés. Ailleurs, c'est toujours très clair, là c'est compliqué et ça change beaucoup. Le très haut débit, le câble, la fibre, ce qui est vrai aujourd'hui n'est plus vrai dans les trois mois à venir et cela ne sera à nouveau plus vrai six mois après, donc c'est très compliqué. Mais nous sommes prêts à en rediscuter».

Après en avoir délibéré, sur avis favorable (4 contre) de la Commission Consultative des Services Publics Locaux et sur avis favorable (1 abstention) de la Commission de Contrôle Financier, le Conseil Municipal a pris acte de ce rapport d'activité 2015.

*Récépissé préfectoral du 16 novembre 2016.*