

Lyon, le 25 mars 2009

**PROCES VERBAL DE LA REUNION**  
**DU COMITE DU SYNDICAT RHODANIEN DE DEVELOPPEMENT**  
**DU CABLE**  
**LE 23 FEVRIER A 14 H 45**  
**A L'HOTEL DU DEPARTEMENT**

<u>Date de convocation</u>	: 23 janvier 2009
<u>Nombre de membres en exercice</u>	: 279
<u>Nombre de membres présents</u>	: 149

A l'Hôtel du Département, le lundi 23 février à 14 H 45, le Syndicat rhodanien de développement du câble (SRDC), dûment convoqué, s'est réuni.

Monsieur POMERET Président du SRDC, remercie l'assistance d'être venue aussi nombreuse. Le quorum est atteint. Il explique la raison du décalage de la date de cette assemblée par la venue du Premier Ministre à Lyon le 2 février, cette visite ayant monopolisé l'Hôtel du Département et bloqué les accès. Il déclare la séance ouverte et rappelle l'ordre du jour en six points.

XXX

I) **AVENANT POUR LA GÉNÉRALISATION DU TRÈS HAUT DEBIT SUR LE RÉSEAU CÂBLÉ DU RHÔNE**

La parole est donnée à Patrick MOSTEFAOUI, directeur de l'EPARI :

Nous avons évoqué lors de la dernière réunion un accord de cofinancement à parts pratiquement égales avec le concessionnaire, afin de proposer au lieu du haut débit à 30 mégabits, du très haut débit à 100 mégabits. L'EPARI investit, sur dotation du Conseil général la somme de 2 401 000 €, le concessionnaire 2 500 000 €. Le Conseil général a été alerté et sollicité pour avis. Il s'est prononcé au cours de sa séance de décembre 2008 en faveur de cet accord qui permettrait d'ici environ 9 mois aux particuliers, entreprises et administrations du département de disposer du très haut débit. Cet accord prévoit un certain nombre de mesures d'accompagnement. D'abord la garantie de temps de rétablissement (G.T.R.) qui va être contractualisée, intégrée à la durée de la concession et non plus reconduite d'année en année avec le risque de la voir remise en cause. Cette GTR sécurise les applications professionnelles mises en œuvre par les collectivités locales sur le réseau et cela pendant toute la durée de la convention.

**SYNDICAT RHODANIEN DE DEVELOPPEMENT DU CABLE**

29-31 COURS DE LA LIBERTE – LYON 3<sup>e</sup>  
ADRESSE POSTALE : HOTEL DU DEPARTEMENT – 69483 LYON CEDEX 03  
Tél. : 04 72 61 74 01 – Fax : 04 72 61 43 29

L'autre point important est la reprise des déploiements wifi réalisés par l'association Rhône Sans Fil par le concessionnaire qui en assurera la bonne marche et la poursuite.

Le Président demande s'il y a des questions en précisant que bien entendu le très haut débit arrive dans les zones câblées.

A la question de savoir si le SRDC doit signer cet accord, Patrick MOSTEFAOUI précise que le concédant est l'ÉPARI qui contracte les accords, mais qu'il est d'usage d'inviter le Président du SRDC à la signature des avenants.

Jacques PRAT délégué de Ste Colombe s'étonne que l'ÉPARI ne s'occupe plus du wifi.

Le Président indique que l'association Rhône Sans Fil légalement ne peut plus continuer la mission qu'elle avait pour des raisons juridiques, de financement et de statuts. L'avenant permet de confier l'exploitation du wifi à Numéricâble. Donc c'est l'association qui est arrêtée, pas le wifi.

La question de l'importance des travaux est posée, ce à quoi Patrick MOSTEFAOUI répond que les travaux sur le terrain seront peu nombreux. Le réseau a d'emblée été conçu pour permettre le passage du très haut débit, il faudra avant tout mettre en place des équipements électroniques nouveaux. Au gré du succès du réseau, il est prévu dans l'accord des mécanismes d'augmentation de la bande passante qui peuvent aller jusqu'à tirer de la fibre optique supplémentaire si cela s'avère nécessaire. Mais pour l'instant il y a largement de la place pour faire du très haut débit.

Question de Maurice GELIN délégué de Saint Bonnet de Mure : Comment pourra t'on faire circuler le très haut débit sur les réseaux aériens existants et comment sera traité l'enfouissement futurs de ces réseaux en même temps que le réseau électrique ?

Daniel POMERET : Le réseau aérien n'empêche pas le passage du très haut débit, le problème de l'enfouissement est un autre dossier en débat aujourd'hui. L'information donnée ce jour : le réseau câblé va passer au très haut débit à 100 mégabits/seconde au lieu des 30 maximum que nous avons pour l'instant.

**A l'unanimité, le comité accepte le plan de modernisation de réseau et autorise son président à intervenir à la signature de l'avenant.**

## **II) MODIFICATION DES STATUTS DE L'ÉPARI**

Monsieur Daniel POMERET rappelle que dans la dernière assemblée générale nous avons voté le principe de la sortie du SYDER de l'ÉPARI, aujourd'hui Michel THIEN, Président peut nous dire où en est la réforme des statuts de l'ÉPARI.

Michel THIEN, salue l'assemblée et explique les raisons de retrait du SYDER qui gérait une relation conflictuelle avec l'opérateur et se trouvait ainsi à la fois juge et partie.

Il faut en même temps intégrer un autre partenaire, en l'occurrence le SDIS qui bénéficie de la gratuité des connexions sur le réseau ÉPARI. Pour régulariser cet état de fait il devait donc adhérer. Le SDIS a délibéré et a décidé d'adhérer à l'ÉPARI en lieu et place du SYDER, le Conseil général a entériné cette proposition de modification des statuts de l'ÉPARI.

Daniel POMERET rappelle la composition de l'ÉPARI, initialement Conseil général, SRDC, SYDER sera désormais : Conseil général, SRDC, SDIS. Ceci permettra de continuer à partager la cotisation par trois partenaires évitant ainsi d'augmenter fortement la cotisation du SRDC.

A la question de savoir qui financera la GTR, Daniel POMERET répond que celle-ci sera désormais incluse dans le contrat de concession dont le coût est intégré aux cotisations globales. Jusqu'à présent c'était le Conseil général qui la finançait en reconduisant le contrat d'année en année de façon expérimentale. Nous avons pu constater les effets bénéfiques de cette GTR pour les applications professionnelles des collectivités et le bénéfice que peuvent en tirer les abonnés individuels dans le cas d'une panne de réseau qui une fois réparée pour la collectivité l'est aussi pour les abonnés du secteur.

Patrick MOSTEFAOUI précise que chaque année le Conseil général lançait un nouveau marché et le risque était que notre partenaire déclare ne plus être intéressé. Avec les nouvelles dispositions il est lié pour la durée de la concession.

**A l'unanimité le comité adopte la modification des statuts et autorise le Président à accomplir toutes les formalités s'y référant.**

### **III) COMPTE ADMINISTRATIF 2008**

La clôture des comptes 2008 s'établit et se résume :

- **en recettes** : à l'encaissement de la cotisation annuelle de 80 000 euros versée par les communes et groupement de communes pour l'exercice,
- **en dépenses** : au reversement de l'intégralité de cette somme à l'ÉPARI.

**A l'unanimité le compte administratif 2008 est adopté.**

### **IV) COTISATION 2009**

Daniel POMERET indique que le SRDC va appeler les cotisations comme chaque année et le syndicat les reversera intégralement à l'ÉPARI. Je vous rappelle que nos communes, à part celles qui dépendent du SIGERLY, payaient une fois leur cotisation au SRDC et indirectement une seconde par le SYDER.

L'arrivée du SDIS nous permet d'équilibrer les cotisations et l'ÉPARI sollicitera le SRDC à hauteur de 95 000 €, ce qui représente une augmentation sans commune mesure avec celle qu'il aurait fallu verser s'il ne restait que deux composantes de l'ÉPARI. Ce budget permet à l'ÉPARI pour 2009 d'assumer sa mission de contrôle, technique mais aussi juridique et financier. Il faut donc s'adjoindre des compétences pour exercer ces contrôles et suivi du contrat de concession, très important, qui indique qu'à partir d'un certain niveau de réussite de l'opérateur il doit y avoir un retour financier aux membres de l'ÉPARI. Il y a également, après contractualisation, le financement de la sécurisation du réseau avec, entre autres, la GTR que nous avons évoquée.

Cette augmentation est toute relative, le tableau commune par commune est à disposition. Comme de tradition nous allons évoquer la commune qui cotise au plus fort et celle qui a la cotisation la plus faible : Vaulx en Velin qui verra sa cotisation passer à 5 104 € pour l'année et St Cyr le Chatoux qui cotisera pour 4,65 €. La cotisation de 95 000 € est donc partagée par les 279 communes adhérentes, calculée par rapport aux chiffres de 2008 pour le potentiel financier et la population 1999, et non pas sur le recensement du 1<sup>er</sup> janvier 2009.

A la question de savoir si la cotisation est liée aux nombres d'abonnés, le Président répond qu'il n'y a aucun lien ni même pour le nombre de prises construites par commune. Depuis l'origine de notre syndicat la cotisation est calculée sur les mêmes bases de fiscalité et population.

Jean-Louis PERRAUD maire de Marchampt demande quelle est sa cotisation.

Daniel POMERET précise que la cotisation est payée par le biais de la communauté de communes de Beaujeu et représente 27,44 € pour l'année à venir. Elle était précédemment de 23,43 €. Tous les chiffres seront consultables sur le site [www.rhone.fr/epari](http://www.rhone.fr/epari). Vous y trouverez également le procès verbal de la réunion.

François DECOSNE délégué de Chazay d'Azergues : Les communes NUMERICABLE qui ne font pas partie de notre syndicat vont bénéficier des mêmes avantages que nous.

Patrick MOSTEFAOUI : Ce n'est pas juridiquement possible. Notre concession est basée sur la loi de 1986 qui régit les réseaux câblés et qui prévoit un monopole d'installation. Il ne peut pas y avoir deux réseaux sur le même territoire et quand notre réseau a démarré il y avait déjà des communes liées à un opérateur pour le câble, Lyon, Villeurbanne etc. Nous avons prévu pour les bâtiments départementaux, collèges et SDIS que l'assiette de la concession aille jusqu'à l'enceinte de ces bâtiments sur tout le territoire du département pour bénéficier de la gratuité de notre réseau afin d'équilibrer nos investissements en économisant fortement sur le coût des connexions. C'est probablement cette adaptation de la concession qui crée la confusion dans les esprits.

Daniel POMERET précise que l'accès au haut débit des bâtiments départementaux et SDIS de la zone non ÉPARI coûte environ 1 000 000 € par an, comparativement à l'investissement de 2 410 000 € pour apporter le très haut débit sur l'ensemble de notre territoire de concession, l'économie réalisée permet d'amortir cette somme en un peu plus de 2 ans.

Il est vrai qu'il y a cette année une augmentation de la cotisation, c'est à ramener à la valorisation de l'utilisation du réseau par nos collectivités. Si nous reprenons l'exemple de Vaulx en Velin pour une cotisation de 5104 € : cette ville utilise le réseau pour sa vidéo protection et divers réseaux data, nous pouvons évaluer son économie à 148 000 €/an. A Marchampt, 27 € de cotisation annuelle représentent un mois d'abonnement internet.

Le président met au voix.

**A l'unanimité la cotisation 2009 de 95 000 € est adoptée.**

## V) POINT SUR LA RÉSORPTION DES ZONES BLANCHES HAUT DÉBIT

Le Président aborde le sujet en indiquant que les informations remontées par les maires indiquent que le câble et l'adsl ne couvrent pas intégralement le territoire et qu'il reste des zones blanches (impossibilité d'accès par un réseau existant à l'internet haut débit). Le Département et l'ÉPARI ont pris en compte les demandes et des réponses seront en partie apportées au cours de cette réunion. Un support sera présenté par Patrick MOSTEFAOUI, Directeur de l'ÉPARI, pour éclairer le plan proposé à partir des préconisations du Conseil Général.

Patrick MOSTEFAOUI rappelle les données du problème :

- Prise de contact depuis quelques temps déjà avec Orange pour situer clairement les zones blanches qui a remis une pré étude qui nous donne un ordre de grandeur de 4 000 lignes non desservies en adsl par un débit minimum de 512 kbits/s, premier niveau de haut débit selon la classification en vigueur. Présentation du support (visible et téléchargeable sur [www.rhone.fr/epari](http://www.rhone.fr/epari)).
- On peut voir que toutes ces lignes blanches sont réparties sur tout le territoire avec des zones plus ou moins importantes.
- Le Haut débit recouvre des réalités différentes, il y a l'adsl mais dans notre département il y a aussi le réseau câblé. Nous avons commencé à entrer un certain nombre de données avec l'opérateur du câble qui nous donne une estimation de 1 200 foyers desservis par le câble sur les 4 000 ne recevant pas l'adsl. Nous estimons de ce fait aujourd'hui à 2 800 le nombre de foyers du Rhône ne recevant pas le haut débit. Le sentiment d'inégalité bien réel dans les communes concernées a conduit le département à intégrer dans son plan de relance économique un volet haut débit dont la mission première est de gommer au maximum ces zones blanches pour que le plus grand nombre de particuliers et d'entreprises aient accès dans des conditions égalitaires au haut débit sur le territoire. Ceci en générant des travaux qui doivent favoriser un maintien ou une création d'emplois en privilégiant des infrastructures pérennes : en étendant le réseau adsl et/ou l'emprise du réseau câblé. Ce sont les deux axes majeurs que nous étudions de près.
- Nous savons d'emblée qu'au regard de la faible densité de population dans certains lieux ces solutions ne pourrions pas couvrir 100 % de la population. C'est pourquoi nous intégrons dès l'origine dans notre étude les technologies plus légères, en particulier le wifi là où c'est techniquement possible et la solution satellite qui arrive avec de nouvelles offres plus intéressantes en tarif et en débit.
- Pour comprendre les raisons du manque de couverture de l'ensemble du territoire **se reporter au schéma de la présentation** qui indique les limites de la technologie adsl, comment la prolonger en créant des NRA ZO qui allongent la distance de distribution du haut débit avec le même affaiblissement de débit que le NRA d'origine sur une distance de 5 kilomètres. La technologie consiste à relier en fibre optique le NRA d'origine à un NRA ZO nouvellement équipé pour créer sur ce nouvel équipement un nouveau rayon de desserte ADSL sur 5 kilomètres.

- Le coût d'équipement de chaque sous-répartiteur par un NRA ZO a été estimé à une moyenne de 150 000 € qui demandera une vérification au cas par cas. Ce qui explique les chiffres de coût d'équipement prévisionnels en ADSL que vous avez déjà pu voir, qui sont des multiples de 150 000 €. Pour l'adsl la loi nous contraint en interdisant l'équipement des sous-répartiteurs de moins de 10 lignes. Ce qui veut dire que les zones de 10, 11 lignes comme Ouroux par exemple pourraient être traitées en ADSL, mais avec un coût élevé par ligne. Il faut également savoir qu'un sous-répartiteur n'est pas affecté à une commune. En général, surtout en milieu rural, il est éclaté sur plusieurs communes et certaines petites communes. Pour couvrir en ADSL ces petites communes il faudrait investir plusieurs fois 150 000 euros.
- Il faut apporter des précisions sur ce qu'on appelle haut débit pour l'adsl et pour le réseau câblé. Pour un abonné au réseau câblé où qu'il se situe, après la généralisation du très haut débit, bénéficiera d'un débit maximum de 100 mégas. Pour un abonné adsl les débits se situent entre 20 mégas et 512 ks selon la distance du NRA où se situe votre habitation. Le comité économique et social dans son dernier rapport, préconise de relever l'appellation du haut débit de 512 kbits/s à 2 mégas, comme le font d'ailleurs les instances européennes dans les « aides Feder ». D'ailleurs bon nombre d'abonnés qui reçoivent actuellement un débit de 512 ks ne se considèrent pas en haut débit et réclament déjà des débits supérieurs.
- Le wifi et le satellite sont des technologies qui seront utilisées là où les deux autres ne seront pas possibles. Le wifi qui est relié directement au réseau câblé bénéficie de débits estimés entre 2 et 10 mégas. Le satellite avec une parabole individuelle qu'il n'est plus obligatoire d'acquérir, propose aujourd'hui des offres jusqu'à 2 mégas qui évoluent sans cesse, à partir de 35 €/mois. Il est annoncé sur l'un des satellites une offre sous un an jusqu'à 10 mégas.
- La télévision numérique est apportée, bien entendu par le câble avec des offres supplémentaires. France Télécom nous a dit et écrit qu'il n'a pas l'intention d'équiper en TV numérique les NRA ZO sauf pour les 2 ou 3 plus gros du Rhône. C'est important parce que bientôt la TV analogique s'arrêtera et tout une partie du territoire ne recevra pas la télévision hertzienne numérique fin 2011.

Pour avoir une idée précise de la réalité des zones blanches en chiffres nets et pouvoir présenter un plan précis aux élus, il nous faudra un temps de collation d'études qui devrait nous amener aux alentours de fin mars 2009. Nous avons commandé également une étude à Numéricable que nous devons remercier parce que l'entreprise a entamé les études avant cette commande, dans un esprit de collaboration. Nous travaillons sur un plan de financement avec participation de l'opérateur câble. En ce qui concerne France Télécom, la situation est radicalement différente, la procédure adsl est supportée financièrement à 100 % par la collectivité.

Une remarque d'un élu concernant l'éventuelle nocivité des ondes wifi que l'on a pas avec la couverture satellite qui se trouve beaucoup plus loin, se double d'une question qu'il pose en temps qu'élu du Grand Lyon : cette entité s'interroge sur le très haut débit a-t-elle pris contact avec l'ÉPARI pour connaître l'existant ?

Patrick MOSTEFAOUI : Vous avez été écouté, nous rencontrons des représentants très prochainement. Pour votre réflexion sur le wifi, nous nous en tenons à la réglementation sans entrer dans les débats scientifiques, mais nous ne ferons rien contre les décisions des municipalités.

A la question d'une éventuelle mutualisation parabolique pour desservir un ensemble avec une seule parabole, Patrick MOSTEFAOUI répond que cela fait partie des choses que l'on regarde.

Daniel POMERET précise que le plan de couverture des zones blanches comporte plusieurs entrées :

- technique : les utilisateurs peuvent-ils encore se contenter de débit à 512 ks, une question,
- financière : nous avons tous connu, notamment sur les territoires ruraux, la même problématique avec l'eau potable. Pour alimenter les maisons les plus éloignées il y a eu un rapport économique à atteindre, il faudra valider à quel moment il faudra considérer que c'est 100 % du territoire qui est alimenté,
- la 3<sup>ème</sup> entrée est que chaque commune pourra avoir des envies ou des besoins peut-être contradictoires.

C'est pourquoi il faut une approche globale, elle est bien avancée, elle ne se terminera pas sans que nos partenaires prennent position, que ce soit Numericable pour les extensions de réseau ou utilisation de l'infrastructure du réseau et France Télécom chaque fois que des NRA ZO seront à implanter. Il n'y aura pas une réponse unique, comme l'a dit le Président du Conseil Général à sa réunion avec les maires du département, à l'éradication des zones blanches sur le territoire.

Jacques CRIBIER, maire de Villechenève et Président de RSF : Je suis d'accord avec la politique du département pour la couverture du territoire, mais le cuivre sera vite dépassé et il faut privilégier le plus possible le déploiement de la fibre pour l'avenir.

Robert VILLE délégué de Coise : France Télécom a-t'il l'intention de faire quelque chose pour le canton de St Symphorien sur Coise, notamment Coise, Duerne et Larajasse, en effet comment se fait-il qu'une maison ait le haut débit et la maison voisine ne l'ait pas ? Deuxième question, est-il vrai que la distribution à l'abonné ne se fait en fibre optique, celle-ci arrive à un pôle central et la distribution se fait par du coaxial, c'est-à-dire du cuivre ?

Simon POTOK : Le réseau câblé est un réseau hybride constitué d'une fibre optique, une boucle départementale de près de 300 kms de long sur laquelle se trouvent 7 têtes de station qui distribuent, toujours en fibre optique les communes jusqu'à un point de livraison centralisé, par quartier ou petite commune, qui ensuite s'éclate en 4 branches de câble coaxial blindé et non pas cuivre comme pour la téléphonie traditionnelle. Ces branches ont été étudiées pour que le signal soit amplifié avant de perdre de sa puissance, sur des distances courtes garantissant ainsi la totalité de la bande passante jusqu'à l'abonné final. C'est pourquoi quand la remise à niveau du réseau sera faite, ce coaxial sera capable de véhiculer le 100 mégas, la télévision Haute Définition et la Vidéo à la demande.

Pour la desserte des habitations par France Télécom, ceci s'est fait historiquement, par brassages successifs du réseau. Deux voisins peuvent avoir des distances ou des calibres de câble différents, donc des niveaux de service différents

Louis TOSOLINI délégué de St Andéol le Château : Avez-vous pensé à une structure qui permettrait de piloter l'établissement de réseau par des opérateurs différents et y a-t'il une possibilité de concurrence sur le territoire ?

Daniel POMERET : la structure existe c'est l'ÉPARI, et il y a déjà bien des zones où les deux technologies sont en concurrence, c'est pourquoi il faut tout réaliser par conventions et contrats chaque fois qu'il y a de l'argent public investi.

Bernard BOURBONNAIS délégué de St Cyr au Mont d'Or : une double question sur les délais et le financement : vous avez donné un délai sur la collation des informations, quel sera le délai de la mise en œuvre des solutions retenues ? Deuxième question : le Conseil général consacre 8,5 millions € pour ce plan, faut-il comprendre que cette somme couvre l'ensemble de ce projet et que les communes n'auront pas à financer un complément ?

Daniel POMERET : Ce chantier entre dans le cadre du plan de relance économique départemental qui a pour objectif d'avoir terminé ses travaux fin 2009.

Pour le financement nous savons qu'il devrait être suffisant à la couverture de l'ensemble du département, mais tant que nous n'aurons pas arrêté les solutions techniques lieu par lieu nous ne pouvons pas affirmer que l'ensemble suffira. Les enveloppes qui vous ont été données peuvent être modifiées en fonction des besoins. Il y a aussi les partenaires qui peuvent participer.

Jean-Robert MAVET délégué d'Ouroux : Pour les NRA ZO nous avons le cas de 2 maisons voisines sur le même NRA l'une peut être desservie l'autre non. Pourrions-nous disposer d'opérateurs alternatifs sur le câble ?

Daniel POMERET : Pour votre remarque je ne connais pas le cas d'espèce, pour votre question nous aborderons le sujet avec Pierre DANON PDG de Numericable puisque nous allons voir l'ouverture éventuelle du réseau pour d'autres opérateurs.

Bernard CHAVEROT pose la question de savoir si sur les 4 solutions présentées il n'y en a pas que 2 en réalité, le wifi et adsl ne réglant pas le problème de la télévision qui ne manquera pas de se présenter.

Daniel POMERET : Tout cela fait partie de nos réflexions.

Si vous le voulez bien nous allons passer au dernier point de notre ordre du jour, l'accueil de Numericable. Je remercie personnellement et en votre nom Pierre DANON PDG du groupe, je vais lui laisser la parole pour effectuer sa présentation, ensuite monsieur DANON pourra répondre directement aux questions que vous pourrez lui poser.

## **VI) AUDITION DU PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL DU GROUPE NUMÉRICABLE-COMPLÉTEL PIERRE DANON**

La présentation de Numericable animée par monsieur DANON est visible et téléchargeable sur le site [www.rhone.fr/epari](http://www.rhone.fr/epari)

Pierre DANON : Merci beaucoup monsieur le Président et l'assemblée de m'accueillir. J'ai pris la présidence de Numericable et de Completel au 1<sup>er</sup> septembre 2008 et depuis j'ai beaucoup travaillé, rencontré des élus et des collectivités. Je vais faire une présentation en deux temps, tout d'abord présenter ce que la société Numericable est devenu, elle a beaucoup changé dans les 2 ou 3 dernières années, puis je vais bien sûr passer à ce qui vous intéresse, le réseau de l'ÉPARI avec ce qu'est le très haut débit et la couverture des zones blanches que nous souhaitons continuer en partenariat avec le Département et l'ÉPARI.

Le groupe s'est constitué pendant ces 5 dernières années (voir présentation), le câble est maintenant consolidé à l'initiative de Patrick DRAHI qui a toujours cru au câble. Avec lui il a deux actionnaires forts, CINVEN, fonds d'investissement européen qui a fait beaucoup de câble en Europe et CARLYLE qui lui aussi s'est intéressé au câble en Europe et dans le monde. Deux actionnaires à la fois stables et puissants qui ont envie de continuer l'investissement en France et de le faire avancer. Le groupe couvre à peu près toutes les villes de plus de 100 000 habitants à part Amiens et Aix en Provence, 62 % des communes de plus de 30 000 habitants, 40 % des communes de plus de 10 000 habitants et bon nombre de communes de population moins importante, notamment dans le Rhône qui a été pionnier dans le câblage. Aujourd'hui nous couvrons 9 400 000 prises en France.

Je suis aujourd'hui accompagné de Jérôme YOMTOV, secrétaire général du groupe qui est aussi en charge des relations avec les collectivités. C'est vraiment l'interlocuteur de l'ÉPARI et des collectivités qui sont dans la salle, et de Olivier COSTA qui est le Directeur régional Rhône Alpes qui est en charge à la fois de l'opérationnel technique et commercial.

Nous sommes présents sur 3 marchés :

- le résidentiel que vous connaissez bien,
- depuis l'acquisition de Completel, entreprises et marchés publics dont le numéro un est Orange Business services, le numéro deux SFR Business Team et le troisième Completel avec 7 à 8 % de part de marché,
- et, décision que j'ai prise dès mon arrivée, c'est la création d'une division opérateur chargée de vendre notre réseau aux autres opérateurs, ceci me permet de répondre à la 1<sup>ère</sup> question que j'ai entendue : notre réseau est complètement ouvert. Notre souhait est d'ouvrir notre fibre, notre réseau, commercialement, à tous les opérateurs, les grands nationaux ainsi qu'au DSP et aux petits opérateurs locaux qui cherchent un réseau pour héberger leurs services, notamment en direction de leurs clients professionnels. La première manifestation de cette ouverture est le lancement de DARTY THD qui a profité de cette opportunité. Vous verrez dans les mois qui viennent un certain nombre d'annonces d'autres modèles de prestations.

Notre offre de base triple play, c'est-à-dire 3 services avec d'abord l'essentiel de la télévision du monde de la fibre optique, à la fois beaucoup de chaînes mais aussi les chaînes haute définition et la vidéo à la demande (VOD), qui permet de regarder les contenus des chaînes en rattrapage à une autre heure et d'acheter les films à la demande. C'est un changement fondamental qui permet une télévision de grande qualité d'image et un changement d'utilisation de l'image, où l'on passe d'une télévision qui amène à choisir son programme pour le regarder à une heure de diffusion précise, à une télévision en haute définition que l'on regarde à l'heure qui nous convient. Bien sûr les chaînes habituelles, dites linéaires, restent en place.

Deuxième point : c'est le très haut débit 100 mégas et comme l'un d'entre vous le disait, le fil de cuivre ADSL a ses limites en gros ça n'ira pas beaucoup plus loin que le 20 mégas. Il est donc nécessaire de passer à des réseaux qui sont au moins hybrides, entre fibre et coaxial pour les terminaisons de manière à donner les 100 mégas en voie descendante et 5 mégas en voie remontante. Le remontant prend de plus en plus d'importance, les gens veulent s'envoyer des photos, des vidéos et il est nécessaire d'avoir du débit pour ça.

Troisième service : le téléphone forfaitisé comme tout le monde.

Nous voulons nous démarquer en offrant le très haut débit au prix du haut débit. Notre offre très haut débit est à 31.90 € face au moins cher du haut débit qui est à 29.90 €. C'est une grande différence avec d'autres opérateurs qui eux font une différence entre les deux en présentant une offre très haut débit plus chère que le haut débit.

Nous essayons d'être créatifs en développant une offre pour les logements sociaux et pour tous les collectifs en copropriété en présentant une offre à 4 €, que les bailleurs récupèrent dans les charges. C'est le Service Unique Numérique qui propose à la fois les chaînes de la TNT, les chaînes dites « étrangères » l'internet à 2 mégas et la téléphonie pour les appels entrants.

C'est une offre qui nous paraît très importante pour parvenir socialement à donner des services en cette période difficile où les gens acceptent peut-être de diminuer leur choix de télévision mais ne peuvent se passer de l'internet qui permet la recherche d'emploi, les recherches sur le web, etc. Et cette offre se positionne face au prix le moins élevé actuellement pour l'internet qui est de 29,90 €/mois.

Je prends les devants sur quelques questions qui viendront en expliquant la raison pour laquelle je suis rentré de Londres où j'habitais depuis 18 ans. J'ai trouvé que l'approche fibre du câble était très excitante, nos produits dans les comparatifs sont toujours premiers, mais nous avons un service clients qui n'est pas du tout à la hauteur de notre produit. C'est ma marotte et je m'en occupe à fond à la fois pour le service à la clientèle particulière, les collectifs, les collectivités. Je suis pleinement conscient qu'il y a beaucoup à faire et je me suis engagé en public sur une durée de un an à ma prise de fonction pour rendre ce service au moins acceptable et largement amélioré par rapport à la situation actuelle.

La faiblesse que nous avons à l'origine de ne pas avoir de GTR, ce qui pouvait entraîner des pannes plus ou moins longues, nous conduit à contractualiser cette GTR à 8 heures ouvrées, c'est très important maintenant que les pompiers sont sur ce réseau. Nous avons également un accord pour traiter des extensions en fonction des demandes des gens. Si on obtient 30 % de taux de pénétration sur la zone, nous finançons à hauteur de 300 € la prise la construction de la zone, si le coût est supérieur il nous faut un partenaire co-financier. Nous sommes prêts et à partir du lancement il nous faut 9 mois pour réaliser cette remise à niveau, ce devrait être terminé pour Noël 2009. Ceci mettra définitivement le Rhône comme le département le plus en avance en Europe.

Deuxième point les zones blanches : (de nouveau explication de ce qu'est une zone blanche, à voir dans les 2 présentations disponibles sur [www.rhone.fr/epari](http://www.rhone.fr/epari))

## **VII) QUESTIONS DIVERSES**

Jean François PONCIN, délégué de Mions : c'est plus un témoignage qu'une question. J'ai souscrit un abonnement en 2001, que j'ai conseillé à d'autres et depuis juillet 2008. Je ne peux accéder aux services à mon grand regret que 20 % du temps. Je suis passé par le service clientèle, je n'ai pas voulu demander d'aide à l'ÉPARI pour connaître la vie d'un abonné lambda, mon problème n'est toujours pas réglé à ce jour, plusieurs techniciens sont passés sans résultat. Merci de vous occuper de régler les problèmes de service à la clientèle.

Pierre DANON : Ce que vous évoquez arrive et malheureusement trop souvent, il y a deux choses que nous faisons en ce moment. Nous avons mis en place, à Lyon d'ailleurs, une cellule experts qui nous permet de voir maintenant les clients qui reviennent vers nous avec un problème non réglé, ces gens-là changent la manière dont on traite le client, ils se présentent, prennent la main sur le dossier, donnent leur nom et leurs coordonnées et suivent le dossier jusqu'à une totale résolution. Nous traitons actuellement 700 dossiers de ce type et l'équipe de 25 personnes de cette cellule sera encore renforcée pour arriver à traiter 1 000 dossiers par semaine.

L'autre action consiste à mettre une pression forte sur nos ingénieurs et personnels techniques pour le traitement des pannes. Nous avons beaucoup de pannes intermittentes, difficiles à déceler, qui demandent du monde dans la durée afin d'être présent au moment du déclenchement de celle-ci.

Une question d'un représentant des monts du lyonnais : nous avons peu d'abonnés parce que les gens ont été terriblement déçus à cause des pannes, à cause du fait qu'au cours d'un appel nous nous faisons balader de poste en poste sans réponse, le coût de la prise qui est énorme selon l'ampleur des travaux à réaliser et à travers des commerciaux qui sont peu compétents et ne viennent que rarement voir les prospects.

Pierre DANON : J'ai demandé au directeur régional de réaliser un maillage du territoire avec de nouveaux distributeurs et des points « Qualicâble » qui nous permettront de remonter de l'information et d'être plus réactifs sur le territoire de l'ÉPARI en attendant la fin des travaux dans 9 mois.

Daniel VAUGE délégué de Montagny : Je conçois qu'il y ait des pannes mais ne comprend pas que les abonnés soient facturés pour un dépannage individuel quand il s'agit d'une panne de réseau ?

Pierre DANON : Une des difficultés que j'ai trouvée en arrivant, c'est le fait qu'il y avait énormément de réclamations en attente pour des questions du même type que la vôtre. Nous en avons 15 000 en attente, nous sommes passés à 3 000 et nous les traitons toutes. Nous avons maintenant plusieurs services réclamations que l'on traite. Les gens qui ne sont pas d'accord avec la réponse ont un second service connecté directement avec le médiateur qui se trouve physiquement à côté de mon bureau. Ces cas-là sont maintenant réglés. Je ne vois pas d'inconvénient à la mise en place d'une ligne spécifique directe entre les municipalités et nous pour traiter ces cas extrêmes, je l'ai fait avec « Que Choisir », « 60 000 000 de consommateurs » etc., je ne vois aucun inconvénient à le faire avec l'ÉPARI.

Simon POTOK : Si vous le permettez, Monsieur le Président, je voudrais apporter une précision. Nous sommes dans le Rhône dans un contexte assez rural où les abonnés se trouvent loin des boutiques pour rapporter leurs modems à tester en cas de panne. Ils font donc venir un technicien et se trouvent systématiquement facturés entre 50 et 100 € et, à juste titre, ne peuvent l'admettre, encore plus s'il s'agit d'une panne réseau.

François DECOSNE délégué de Chazay d'Azergues : J'ai reçu un courrier de relance pour des sommes indues, vous avez su me trouver, mais je n'ai jamais reçu de lettre d'excuse. Les promesses restent les mêmes au fil du temps, mais peu suivies d'effet.

Michel GAUDIN délégué de Chaussan : Je suis nouvel élu et je suis abonné et enchanté du service. Mais commercialement ça a été un chemin de croix pour trouver un interlocuteur pour pouvoir m'abonner que ce soit à la foire de Lyon ou aux stands des grandes surfaces et on ne voit personne dans les communes.

Pierre DANON : Plusieurs niveaux de réponse : on vous a peut être raconté de jolies histoires qui se sont réalisées ou pas, moi je vous propose que le SRDC m'invite en novembre ou en décembre, nous pourrions parler du bilan. Le déficit de commercialisation, notamment en Rhône Alpes et en région parisienne est inquiétant. Nous avons une force de vente qui a été très affaiblie, et notre présence boutiques est trop faible. J'ai demandé à Olivier COSTA de préparer le maillage avec des boutiques franchisées pour répondre à la demande au plus tard quand les prochains travaux seront terminés.

Je sais que l'on ne répondait pas aux lettres, ce sont des indicateurs que je suis chaque semaine. Mon mail est [pierre.danon@completel.fr](mailto:pierre.danon@completel.fr) et vous pouvez m'alerter. Il est vrai que nous avons augmenté nos tarifs au 1<sup>er</sup> septembre, en préambule il faut que vous sachiez qu'à la différence des grands groupes, Orange, Bouygues... nous sommes une petite entreprise de 2 000 personnes en France, 4 000 avec nos sous-traitants et notre capacité d'investissement est de 250 000 € par an. C'est à la fois beaucoup mais limité par rapport à Orange 7 000 000 000 € ou Vivendi 4 000 000 000 €.

Alain BADOIL maire d'Yzeron : Une question qui concerne les autorisations pour tirer du réseau nouveau. Dans ma mairie je n'ai jamais vu d'autorisation alors que je vois des réseaux aériens partout, puis en ce qui concerne les enfouissements quelle est la position de Numericable à ce jour pour le financement avec le SYDER

Pierre DANON : C'est une situation qui est tendue, nous avons signé un accord avec l'autre syndicat d'électrification du Rhône, le SIGERLY, nous n'arrivons pas pour l'instant à trouver un accord avec le SYDER et nous continuons à le chercher, comme je vous l'ai dit notre capacité d'investissement est limitée et si nous faisons la somme de ce que demandent toutes les communes de France, nous en avons pour 100 à 120 millions d'euros pour les enfouissements uniquement. Il nous faut trouver une solution en étalant.

Simon POTOK : Pour l'établissement du réseau initial toutes les demandes de DICT et d'approbation des travaux ont été faites en leur temps. La seule chose qui n'est pas validée, c'est le raccordement individuel d'un abonné qui se fait depuis le point de branchement prévu en domaine public, jusqu'à la limite de propriété privée.

Jean-Louis PERRAUD maire de Marchamp : Au mois de juillet nous avons fait des travaux d'assainissement et les travaux ont coupés le câble ce qui a entraîné une panne totale de 3 semaines au seul commerce local et quelqu'un qui habite Beaujeu qui n'a plus de téléphone depuis le 2 février, 3 techniciens différents sont venus sans régler le problème

Pierre DANON : Au fond de la pièce se trouve Alain PIZOT, notre directeur technique régional, vous pouvez vous adresser à lui pour les cas de ce type non réglés.

A la question de savoir s'il y a un service de Numericable capable de suivre un déplacement de réseau aérien.

Pierre DANON : Voyez Alain PIZOT.

A la question de savoir si l'extension des réseaux prévoira plus d'aérien pour en faire plus ou l'enfouissement dans le cadre du développement durable il a été répondu que les études nous permettront de voir plus clair dans un mois sur les passages prévus à l'identique du déploiement initial correspondant à l'existant.

Jean-Rolland DECOLLONGE délégué d'Affoux : Serons-nous avisés des résultats du collationnement, viendrez-vous nous voir ?

Patrick MOSTEFAOUI : Il y a plusieurs étapes, une d'étude piquetage par les techniciens qui se rendront directement sur le terrain, puis une période de concertation explication d'abord avec le conseiller général, nous sommes dans le cadre d'une action départementale, mais aussi avec les représentants des communes pour expliquer ce que l'on peut faire avec l'argent dont on dispose.

Roland CARRIER délégué de St Didier au mont d'or : Pour mesurer la baisse des problèmes et la pertinence des investissements consentis depuis l'origine le coefficient de souscription d'abonnement serait un bon critère, on ne sait pas dans nos communes combien il y a d'abonnés au câble.

Daniel POMERET : Nous le savons, vous ne l'avez peut-être pas eu parce-qu'on ne le communique pas à chaque fois, nous pourrions vous le faire passer. Nous savons combien il y a de prises par commune, le nombre d'abonnés, c'est sur le site de l'ÉPARI.

André SANLAVILLE délégué d'Irigny : Monsieur Alain PIZOT directeur technique que nous pratiquons, résout rapidement les problèmes qui lui sont remontés et les relations sont très bonnes. L'Ouest lyonnais n'a pas de distributeurs hormis les grandes surfaces qui n'y connaissent rien techniquement.

Daniel POMERET : Ce que l'on retient, Monsieur le Président, c'est que visiblement nous sommes dans un paradoxe énorme : les gens réclament du haut débit et du câble partout, mais ce qui nous remonte c'est de la déception parce qu'ils ne peuvent pas s'abonner et quand ils le sont ils ne sont pas entendus. Après une période de travaux dont nous nous souvenons tous, où les équipes sont passées parfois un peu à la hussarde, la phase travaux est terminée, il reste les problèmes d'enfouissement, de coffrets qui se détériorent, vous êtes attentifs, votre directeur technique va s'en occuper, mais votre société pâti d'un déficit de service extrêmement important. Il est vraiment dommageable que ce service de haute qualité soit aussi peu utilisé alors que globalement ceux qui en bénéficient sont satisfaits.

Pascal LEBRUN délégué d'Alix : Je suis abonné, ça fonctionne bien. Si on essaye de s'abonner par votre site internet ça ne fonctionne pas.

Jean-Robert MAVET délégué d'Ouroux : Existe t'il un indicateur de taux de pannes qui est remonté à l'ÉPARI ?

Patrick MOSTEFAOUI : Nous avons un échantillon de 2 000 utilisateurs qui sont les bâtiments publics. Le réseau va en s'améliorant, nous avons un taux de panne aujourd'hui de une panne par bâtiment tous les 2 ans avec un taux de réponse dans le cadre de la GTR satisfaisant, pour les clients privés nous ne l'avons pas. Il faut savoir que juridiquement notre concession portant sur la télévision, nous n'avons pas à l'avoir sur les services de télécommunications qui sont ceux qui posent le plus de problèmes.

Gérard CHOLLET délégué de Taluyers : Le site internet Numericable n'est pas fiable, on nous dit qu'on n'est pas raccordables alors que nous sommes déjà abonnés.

Pierre DANON : Nous sommes en train d'investir sur le service dit de cartographie pour le mettre à jour et le connecter au site internet.

A la question de savoir si le piquetage sera fait sans informer le maire ce qui risque de déboucher parfois sur des refus de passage des riverains qui pourraient être solutionnés plus facilement par les élus locaux, Pierre DANON répond que si nous buttons sur un problème de ce type, nous penserons à en informer le maire.

Daniel POMERET : Nous pouvons proposer à monsieur DANON de revenir nous voir la prochaine fois. Nous avons l'habitude de nous réunir tous les 6 mois environ. Comme vous vous êtes donné un an pour résoudre les problèmes il y a 5 mois, logiquement lors de votre prochaine venue vous ne serez pas loin d'avoir concrètement les résultats de votre action. Je vous remercie de votre venue ainsi que celle de tous les délégués.

La séance est levée à 17 H 00.

Daniel POMERET  
Vice-président du Conseil général  
Président du SRDC