

COMITÉ SYNDICAL

REUNION DU 19 DÉCEMBRE 2013

Date de la convocation : 26 novembre 2013

Sous la présidence de Madame Anne-Marie Keiser

Présents :

Mme Anne-Marie KEISER (Présidente), Monsieur Alain RENARD (2ème Vice Président), Monsieur Georges André PASTOR (Titulaire), Monsieur Emmanuel MOULIN (Titulaire), Monsieur Bernard LAURET (Titulaire), Monsieur Grégory JOSEPH (Titulaire), Monsieur Bernard FRAICHE (Titulaire), Monsieur Pierre Didier LAMOUREUX (Titulaire), Monsieur Philippe BOISSONEAU (Titulaire), Monsieur Jean Pierre LEAL (Titulaire), Monsieur Georges LAYRIS (Titulaire).

DÉLIBÉRATION N°20131219_001
PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2012 DU CONTRAT DE PARTENARIAT

www.girondenumerique.fr

Syndicat Mixte Gironde Numérique - 74, rue Georges Bonnac - «Jardins de Gambetta» Tour 4 (2^{ème} étage) - 33000 Bordeaux
Tél. : 05 35 54 08 84 - [Mail : accueil@girondenumerique.fr](mailto:accueil@girondenumerique.fr)

PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2012 DU CONTRAT DE PARTENARIAT

Considérant que le Comité Syndical a fait l'objet d'une première réunion le jeudi 12 décembre 2013 (convocation du 26 novembre 2013).

Considérant que faute de quorum à cette date du 12 décembre 2013, le Comité Syndical a été régulièrement convoqué pour une nouvelle réunion en date du 19 décembre 2013.

Le Comité Syndical a ainsi pu délibérer sans condition de quorum, seules les questions reprises de l'ordre du jour de la première réunion ayant été présentées.

VU le contrat de partenariat public privé,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales et son article L1414-14,

VU le rapport d'activité 2012 établi par la société Gironde Haut Débit titulaire du contrat de partenariat,

Aux termes de l'article L.1414-14 du Code Général des Collectivités Territoriales «un rapport annuel, établi par le co contractant, est présenté par l'exécutif de la collectivité territoriale ou de l'établissement public, avec ses observations éventuelles, à l'assemblée délibérante de la collectivité territoriale ou de l'organe délibérant de l'établissement, afin de permettre le suivi de l'exécution du contrat. A l'occasion de la présentation du rapport, un débat est organisé sur l'exécution du contrat de partenariat»,

Le décret 2009-242 du 2 mars 2009 codifié à l'article D.1414-8 du CGCT décrit le contenu du rapport annuel. Il est établi de manière à permettre la comparaison entre les années d'exécution du contrat. Il comprend donc des données économiques et comptables telles que le compte annuel de résultat de l'exploitation de l'opération du contrat, ainsi que des indicateurs de performances et des recettes de valorisation.

L'article L.1413-1 du CGCT précise que ledit rapport annuel doit faire l'objet d'un examen par la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL). Aussi, conformément à l'article précité, le Président de la CCSPL présente à son assemblée délibérante, avant le 1er juillet de chaque année, un état des travaux réalisés par cette commission au cours de l'année précédente.

Considérant que la CCSPL a fait l'objet d'une élection par le Comité Syndical par délibération en date du 16 juin 2011,

Considérant que la CCSPL s'est réunie en séance plénière en date du 15 novembre 2013 afin d'examiner le rapport annuel 2012 du partenaire privé Gironde Haut Débit,

Considérant que la CCSPL s'est prononcée favorablement sur l'examen dudit rapport,

www.girondenumerique.fr

DÉLIBÉRATION N°20131219_001

PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2012 DU CONTRAT DE PARTENARIAT

Dans ces conditions, je vous propose, Mesdames, Messieurs :

- de bien vouloir prendre acte du rapport annuel 2012 établi par le partenaire privé Gironde Haut Débit.

Adopté à l'unanimité,

Fait et délibéré au siège du Syndicat Mixte Gironde Numérique,

Pour expédition conforme,

La Présidente de Gironde Numérique

Anne-Marie KEISER

www.girondenumerique.fr

Syndicat Mixte Gironde Numérique - 74, rue Georges Bonnac - «Jardins de Gambetta» Tour 4 (2^{ème} étage) - 33000 Bordeaux
Tél. : 05 35 54 08 84 - [Mail : accueil@girondenumerique.fr](mailto:accueil@girondenumerique.fr)

Envoyé en préfecture le 20/12/2013

Reçu en préfecture le 20/12/2013

Affiché le

 SLO

gir-~~on~~de haut debit

RAPPORT ANNUEL 2012 V0

SOMMAIRE

DEFINITIONS.....	4
INTRODUCTION.....	7
1 – COMPTE-RENDU FINANCIER.....	8
1.1 État détaillé et valorisé des Biens et Équipements installés depuis le début du projet en contrepartie de la composante « investissement ».....	8
1.2 État mis à jour du patrimoine engagé et des amortissements comptables pratiqués	15
1.3 Trésorerie : État des financements engagés et des valeurs résiduelles financières	16
1.4 Liste du personnel GHD affecté à l'exécution du Contrat	16
1.5 Comptes de résultat GHD.....	17
1.6 Liste des opérations de maintenance courante effectuées sur l'exercice	20
1.7 Mode de calcul et indication des coûts de revient	20
1.8 Justificatif du respect des dispositions de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance pour les contrats conclus par ses prestataires.....	20
1.9 Décomposition des résultats financiers	21
1.10 Pénalités / Intéressement	21
1.11 Conclusion Chantier Financier.....	22
1.12 Liste des Annexes du Compte Rendu Financier	23
2 – COMPTE-RENDU TECHNIQUE.....	24
2.1 Déploiement.....	24
2.2 Performance	33
2.3 Difficultés rencontrées	33
2.4 Recettage réseau.....	34
2.5 Liste des Annexes du Compte Rendu Technique	35
3 – ELIGIBILITE.....	36
3. 1 Tableau d'éligibilité commune par commune hors CUB.....	36
3. 2 Conventions satellites signées avec les opérateurs.....	37
3. 3 Nombre de Kits vendus	37
3. 4 Serveur d'éligibilité.....	38
4 – COMPTE-RENDU COMMERCIAL.....	40
4. 1 Catalogue de services	40
4. 2 Benchmark des Tarifs du SMGN sur les offres FOA et FOP	40
4. 3 Commercialisation	48
4. 4 État de réservation des capacités.....	49
4. 5 Analyse de l'état d'avancement des démarches entreprises pour la commercialisation du Réseau depuis la création de GHD	53
4. 6 Enquête de satisfaction des usagers.....	57
4.7 Suivi des cotations demandées par les opérateurs	58
4. 8 Autres actions commerciales	59
4. 9 Liste des Annexes Compte Rendu Commercialisation	60
5 – COMMUNICATION.....	61
5.1 Communication événementielle.....	61
5.2 Numéro Vert.....	66
5.3 Plaquette.....	66

5.4 Salon	74
5.5 Politique de partenariat	75
5.6 Communication visuelle	76
5.7 Le site internet	77
5.8 Relations presse	79
6 – TABLEAU DE BORD	82
7 – ASSURANCES	83
8 – DIFFICULTES RENCONTREES DURANT LA PERIODE	84
8. 1 Extensions COBAS	84
8. 2 Direction des infrastructures Gironde/Centres exploitation des Routes Départementales (CRD)	84
8. 3 ARTERIA.....	84
8.4 Zones d'Activités (ZA).....	85
8.5 Réglementaire.....	85
9 – EXPLOITATION ET MAINTENANCE DU RESEAU	91
9.1 SIG	91
9.2 Reprise du réseau de la ZA de Laseris, géré par SEML au Barp	91
9. 3 Déclaration de Travaux et Traitement des Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DT/DICT).....	92
9. 4 Incidents d'exploitation.....	93
9.5 Processus Maintenance curative sur LFON et dommage réseau	99
9.6 Processus de supervision Fibres activées, EAS et NRAZO.....	100
9.7 Gestion approvisionnement EAS	100
9.8 Liste des Annexes Exploitation et Maintenance du réseau	100
CONCLUSION	101

DEFINITIONS

Accès Haut Débit : Accès supportant un service basé sur une technologie DSL ou sur le dégroupage de la Boucle Locale.

Adduction : Désigne tout Alvéole permettant de relier la dernière chambre de génie civil située en domaine public routier et l'entrée dans le domaine privé d'un local.

Alvéole : Désigne toute gaine, tout tube, tout fourreau ou toute canalisation en conduite souterraine permettant la pose de câbles de communication électroniques notamment les câbles cuivre de la Dérivation de la Boucle Locale. Un Alvéole relie deux chambres de génie civil ou une chambre du génie civil à une entrée dans un local.

APD : Avant-Projet Détaillé.

APSD : Avant-Projet Sommaire Détaillé.

Arteria : Groupe EDF - filiale de RTE chargée du déploiement d'infrastructures filaires optiques sur les appuis aériens d'ERDF.

ASF : Autoroutes du Sud de la France, société française gérant des concessions d'autoroute.

BB : Backbone ou Dorsal - réseau structurant du réseau de Fibre Optique Gironde Numérique.

Biens : Ensemble des ouvrages, équipements et installations, infrastructures indispensables au service public local du haut débit, situés sur le Territoire du Syndicat constitutifs du Réseau et pour lesquels le Titulaire assure au titre du Contrat une mission globale de financement, conception, réalisation, exploitation et maintenance ; et dont l'existence est matérialisée par la vérification d'aptitude et de bon fonctionnement.

Boucle Locale : Partie « capillaire » cuivre du réseau de communications électroniques de France Telecom permettant de raccorder tout client final aux équipements de ce réseau.

Calendrier d'exécution : Calendrier annexé au Contrat PPP33 (Annexe 9), qui mentionne les délais d'exécution des phases et tranches des travaux, et les dates de mise à disposition correspondantes. Ces dates et délais présentent un caractère impératif.

CdC : Communauté de Communes, Établissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) français à fiscalité propre, qui prévoit une intégration limitée des communes membres.

CG33 : Conseil Général de la Gironde, assemblée délibérante du département français de la Gironde, collectivité territoriale décentralisée. Son siège se trouve à Bordeaux.

CG CT : Code Général des Collectivités Territoriales.

Contrat PPP33 : Contrat de Partenariat Public Privé conclu entre le Syndicat Mixte Gironde Numérique et le Titulaire, Gironde Haut Débit conformément aux dispositions des articles L.1414-1 à L.1414-16 du Code général des collectivités territoriales (et ses annexes). Appelé aussi "le Partenariat" dans le cadre du présent rapport annuel.

CRD : Centre Routier Départemental de Bordeaux, de la CUB et de l'Entre-deux-Mers.

DIRA : Direction Interdépartementale des Routes d'Atlantique.

DIRSO : Direction Interdépartementale des Routes du Sud-Ouest.

DSLAM : Dispositif technique permettant aux opérateurs de délivrer de l'accès à internet. Les DSLAM sont hébergés dans les armoires du PPP (NRA ZO) et donnent lieu à un versement de redevance par les opérateurs au PPP.

DOE : Dossiers des Ouvrages Exécutés.

EAS Usager : Équipement d'Accès au Service de l'Usager installé sur Site Client Final ou sur Site Cœur dans le cas d'un Accès tronc.

FAI : Fournisseur d'Accès à Internet - organisme (généralement une entreprise) offrant une connexion au réseau informatique Internet.

FO : Fibre Optique - Fil en verre ou en plastique très fin qui a la propriété de conduire la lumière et sert dans les transmissions terrestres et océaniques de données. Elle offre un débit d'informations nettement supérieur à celui des câbles coaxiaux et supporte un réseau « large bande » par lequel peuvent transiter aussi bien la télévision, le téléphone, la visioconférence ou les données informatiques.

FOA : Fibre Optique Activée, service fourni par le Syndicat Mixte qui consiste en la mise à disposition de l'Usager d'une interconnexion basée sur le protocole Ethernet entre deux ou plusieurs Sites Usagers raccordés au Réseau du Syndicat Mixte en vue de l'établissement de Connexions entre ces Sites Usagers, en plus de la maintenance associée aux accès créés sur ces Sites Usagers.

France Telecom Orange ou **FT** : Société initialement titulaire du contrat PPP33. Transfert du contrat de France Telecom Orange vers Gironde Haut Débit le 25 septembre 2009, via un avenant de transfert. France Telecom Orange est le sous-traitant de 1^{er} rang de Gironde Haut Débit.

GC : Génie Civil - ensemble des techniques concernant les constructions civiles

GHD : Gironde Haut Débit (Titulaire du contrat PPP33).

FOP : Fibre Optique Passive, service consistant en la fourniture par le Syndicat Mixte à l'Usager d'une ou plusieurs paires de fibres optiques passives permettant de relier au moins deux Sites.

LI ou **LPI** : Ligne Inéligible ou Ligne Personnelle Inéligible - ligne qui à la date de la remise de l'offre présente un affaiblissement supérieur à 78dB. L'affaiblissement concerne la ligne entre le Répartiteur Général et le Point de Terminaison Réseau.

Loyer : Rémunération versée trimestriellement par le Syndicat Mixte Gironde Numérique au titulaire du contrat PPP33 Gironde Haut Débit.

NRA ZO : Un Nœud de Raccordement d'Abonné Zone d'Ombre (NRA ZO), consiste à étendre la couverture géographique à partir du réseau cuivre historique de France Telecom et ainsi d'apporter une montée en débit internet aux riverains.

Opérateur : Toute entité exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques tel que défini par l'article L32-15 du code des postes et communications électroniques.

Partenaire : Est entendu partenaire l'une ou l'autre des parties du PPP33, soit Gironde Numérique ou Gironde Haut Débit.

Plan d'Affaires : Maquette de financement du projet PPP33.

Recettes contractuelles : Les recettes contractuelles estimées correspondent aux prévisions de commercialisation telles que figurant en annexe 10 du contrat PPP33.

Les recettes contractuelles réalisées correspondent aux sommes encaissées sur le compte de Gironde Numérique à la paierie départementale.

Les recettes contractuelles facturées correspondent aux sommes facturées aux Usagers par le Syndicat Mixte Gironde Numérique et servant d'assiette au versement d'intéressements, primes ou pénalités au/ou par le Titulaire.

Réseau du Syndicat Mixte Gironde Numérique ou **Réseau** : Désigne l'ensemble des Biens et Infrastructures déployés par le Titulaire au titre du Contrat PPP33, ainsi que, le cas échéant, l'ensemble des droits de location d'infrastructures existantes du Titulaire ou de tiers pour les besoins du Contrat de partenariat, permettant au Syndicat Mixte Gironde Numérique de fournir le Service public local du Haut débit sur le périmètre géographique du Syndicat défini à l'article 2.4.2 du contrat PPP33.

RFF : Réseaux Ferrés de France, Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC) français créé en 1997, par une scission limitée à partir de la SNCF. Il est chargé de l'entretien, du développement, de la cohérence et de la mise en valeur des voies ferrées françaises.

T0 : T0 = 3 Juillet 2009. Date de démarrage de la réalisation du réseau.

SIG : Système d'Informations Géographiques. Ensemble de programmes informatiques permettant la description géographique du réseau via l'édition de plans notamment.

Site Client Final : Site d'un client final de l'Usager. Le Site Client Final peut être un local d'un site public raccordé au réseau du Syndicat Mixte ou un local d'un site privé situé en ZA.

Site Cœur : Site technique principal constituant le cœur du réseau du Syndicat Mixte. Le Site Cœur peut aussi être Site de Concentration.

Site d'hébergement : Shelter ou armoire du Réseau PPP33.

Site de Concentration : Premier site technique rencontré sur le Réseau du Syndicat Mixte à partir d'une Site Client Final.

SMGN : Syndicat Mixte Gironde Numérique. Nommé également Gironde Numérique (GN).

Sous-traitant : Désigne tout prestataire de service avec lequel l'Opérateur conclut, en qualité de maître de l'ouvrage, un contrat d'entreprise en vue de lui faire réaliser tout ou partie des interventions sur le Génie Civil au titre du Contrat. Un Sous-traitant est autorisé à recourir à la sous-traitance telle que définie et encadrée par la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975.

Usager : Désigne tout Opérateur, y compris les collectivités locales, Fournisseur d'Accès à Internet (FAI) souscrivant au Service fourni au titre du Contrat par le Syndicat Mixte Gironde Numérique.

ZA : Zone d'Activité - site réservé à l'implantation d'entreprises dans un périmètre donné.

ZA2 = Raccordement à la fibre optique Gironde Numérique en entrée de zone d'activité

ZA2+ = Raccordement à la fibre optique Gironde Numérique des parcelles privatives de la ZA.

INTRODUCTION

Le contrat de Partenariat Public Privé signé le 3 juillet 2009 entre le Syndicat Mixte Gironde Numérique et France Telecom Orange a été transféré par cette dernière par avenant à sa société de projet Gironde Haut Débit.

Ce contrat prévoit dans son article 8.2, modifié par l'avenant n°2 du 29/06/11 la transmission d'un rapport annuel avant le 31 mai de chaque année.

Ce rapport est une obligation contractuelle qui découle d'une obligation légale prévue par le CG CT (Article L1414-14).

Un travail commun a été réalisé afin de structurer ce rapport de manière à faciliter au maximum l'accès aux informations du déroulement du projet et ce de manière la plus complète possible.

Réalisé pour l'année 2012, le présent rapport détaille les modalités d'exécution des principaux éléments contractuels relatifs aux chantiers financiers, techniques et commerciaux.

Chaque "Compte-Rendu", présenté séparément, comporte une liste d'annexes représentant les points plus précis des éléments décrits ou référencés dans le corps du rapport.

Compte tenu de la difficulté de mise en page d'un certain nombre de documents, voire de leur lisibilité relative, il a été décidé de remettre au partenaire ce document sous plusieurs formats :

- sur support papier remis au Syndicat Mixte avec un courrier d'accompagnement
- sous forme numérique sur la plateforme collaborative utilisée par les partenaires pour leurs échanges documentaires
- sur support numérique (CDROM)

Ce dernier support comporte des documents supplémentaires (films) permettant d'illustrer certaines actions menées au cours de l'année sur le terrain. Enfin, afin d'améliorer la compréhension d'un certain nombre de termes habituellement utilisés dans le domaine des télécommunications et des réseaux, il est proposé au début du document un lexique qui a été enrichi par rapport au rapport annuel précédent.

1 – COMPTE-RENDU FINANCIER

Le compte rendu Financier s'attachera à présenter à la fois les investissements opérés sur la période mais plus généralement tous les flux ou générateurs de flux nécessaires à la plus grande transparence.

De plus, seront annexés au rapport, les comptes de la société Gironde Haut Débit, approuvés par les commissaires aux comptes dans les formes prévues par la législation en vigueur, ainsi que le rapport de gestion détaillant les faits marquants de l'année de référence du rapport annuel¹.

Enfin, pour avoir une visibilité complète sur le plan financier, il est joint en annexe 2, la maquette financière du Plan d'Affaires contractuel mis à jour avec les données financières à fin 2012².

1.1 État détaillé et valorisé des Biens et Équipements installés depuis le début du projet en contrepartie de la composante « investissement »

Ce tableau présente de manière synthétique la répartition des biens à la clôture de décembre 2012 à la suite des investissements réalisés dans le cadre du partenariat.

Les chiffres présentés représentent les biens et équipements comptabilisés dans les comptes de Gironde Haut Débit à la clôture de Décembre 2012.

Ces montants correspondent à la fois aux factures émises par les partenaires de Gironde Haut Débit et à l'évaluation de provisions à fin Décembre 2012.

Dès lors, il peut donc y avoir une différence entre les données comptables et les données réelles à fin Décembre 2012.

Ce tableau n'est pas à proprement parler constitutif de la somme des biens de retour, un tableau est annexé au présent rapport, qui détaille de manière spécifique ces biens³.

¹ [Annexe 1 CR Financier](#) : Rapport général E&Y compte 2012 et [Annexe 2 CR Financier](#) : Rapport de gestion 2012

² [Annexe 3 CR Financier](#) : Compte Rendu Financier 2012 - Maquette financière GNV1 et GNV2

³ [Annexe 4 CR Financier](#) : Liste des biens de retour

Tableau des investissements

Type d'investissement (€ HT constant)	CUM FIN 12 2012		
	Réel	BP	Ecart Réel/BP
TOTAL DES INVESTISSEMENTS	52 135 K€	54 384 K€	-2 249 K€
CONCEPTION	1 974 K€	1 797 K€	177 K€
Etudes de projet (APS, APD), études d'exécution, ordonnancement pilotage, coordination de chantier et réalisation des DOE	1 974 K€	1 797 K€	177 K€
ETABLISSEMENT	50 153 K€	52 587 K€	-2 434 K€
INFRASTRUCTURE FILAIRE	41 648 K€	41 759 K€	-111 K€
Réseau backbone	30 431 K€	27 968 K€	2 463 K€
ENVELOPPE ENFOUISSEMENT	33 K€	0 K€	33 K€
LASERIS	332 K€	0 K€	332 K€
Location longue durée FO INOLIA	344 K€	140 K€	204 K€
Raccordement optique des NRA ZO	2 878 K€	2 666 K€	213 K€
Desserte optique des ZA	7 356 K€	10 776 K€	-3 420 K€
Raccordement optique des sites publics	91 K€	91 K€	0 K€
Raccordement optique des sites entreprises	183 K€	118 K€	64 K€
EXTENSIONS	1 461 K€	1 821 K€	-360 K€
LOCAUX	3 112 K€	3 274 K€	-162 K€
Sites techniques du réseau PPP	274 K€	219 K€	55 K€
NRA ZO	2 501 K€	2 501 K€	0 K€
Armoires techniques en ZA	337 K€	554 K€	-217 K€
EQUIPEMENTS ACTIFS DE CONCENTRATION ET ACCES	837 K€	1 192 K€	-355 K€
Equipements d'accès au service (EAS)	92 K€	299 K€	-207 K€
Commutateurs et concentrateurs Ethernet	745 K€	893 K€	-148 K€
CHARGES LIEES AU DEGROUPEMENT (s'il y a lieu)	3 078 K€	3 740 K€	-662 K€
Prestations NRA ZO de FT	1 785 K€	1 787 K€	-2 K€
Liaisons de transmission NRA origine - NRA ZO sur support cuivre	1 293 K€	1 953 K€	-660 K€
SYSTEME D'INFORMATION	17 K€	800 K€	-783 K€
Matériel, développement et déploiement SI	17 K€	800 K€	-783 K€

Ces chiffres précisent les biens et équipements comptabilisés dans les comptes de Gironde Haut Débit à la clôture de Décembre 2012.

Analyse des Investissements :

a) Conception :

Type d'investissement (€ HT constant)	CUM FIN 12 2012			% réalisé par rapport au contrat
	Réel	BP	Ecart Réel/BP	
CONCEPTION	1 974 K€	1 797 K€	177 K€	109,85%
Etudes de projet (APS, APD), études d'exécution, ordonnancement pilotage, coordination de chantier et réalisation des DOE	1 974 K€	1 797 K€	177 K€	

Pas de changement par rapport à 2011, soit 0.2M€ de dépassement par rapport au Plan d'Affaires, correspondant à trois agents chargés d'affaires de France Telecom Orange travaillant à plein temps durant 4 mois supplémentaires (de juillet 2011 à octobre 2011).

b) Infrastructure filaire :

Type d'investissement (€ HT constant)	CUM FIN 12 2012			% réalisé par rapport au contrat
	Réel	BP	Ecart Réel/BP	
INFRASTRUCTURE FILAIRE	41 648 K€	41 759 K€	-111 K€	99,73%
Réseau backbone	30 431 K€	27 968 K€	2 463 K€	
ENVELOPPE ENFOUISSEMENT	33 K€	0 K€	33 K€	
LASERIS	332 K€	0 K€	332 K€	
Location longue durée FO INOLIA	344 K€	140 K€	204 K€	
Raccordement optique des NRA ZO	2 878 K€	2 666 K€	213 K€	
Desserte optique des ZA	7 356 K€	10 776 K€	-3 420 K€	
Raccordement optique des sites publics	91 K€	91 K€	0 K€	
Raccordement optique des sites entreprises	183 K€	118 K€	64 K€	

- **Réseau backbone** : 30.4 M€ ont été engagés qui correspondent à la conception d'un backbone d'environ 774 Km pour le réseau de collecte. Pas de changement par rapport à 2011.
- **Enveloppe Enfouissement** : Conformément au contrat PPP33, Gironde Haut Débit est dans l'obligation de prendre en charge les éventuels enfouissements pour une valeur total de 490 K€ sur la durée du contrat. Au-delà de ce montant, les enfouissements devront être pris en charge par Gironde Numérique.

Il a été décidé d'isoler ces montants en créant une ligne spécifique dans le Plan d'Affaires. Courant 2012, Gironde Haut Débit a procédé à l'enfouissement du réseau de GN sur la commune d'Ayguemortes Les Graves soit 448 mètres linéaires de fibre enterrées pour un montant total de 33 K€.

- **Laseris** : Reprise des infrastructures et de l'exploitation de ces infrastructures, conformément à l'avenant n°3 au PPP33.
- **Location longue durée FO INOLIA (IRU)** : 344 K€ ont été engagés soit 204 K€ de dépassement par rapport au Plan d'Affaires. Pas de changement par rapport à 2011.
- **Raccordement optique des NRA ZO¹** : 2.9M€ ont été engagés ce qui représente 26 NRA ZO raccordés en fibre optique à fin décembre 2012.
- **Desserte optique des ZA et sites publics¹** : 7,4 M€ ont été engagés sur la période soit 251 sites et ZA raccordés en fibre optique. On constate une économie de 3.4M€ par rapport au Plan d'Affaires. Pas de changement par rapport à 2011.
- **Raccordement optique des sites publics** : 91 K€ ont été engagés, correspondant au raccordement de 57 Collèges, 23 Lycées, 13 Hôpitaux et 76 sites divers (MDSI...). Pas de changement par rapport à 2011.
- **Raccordement optique des sites entreprises** : 183 K€ ont été engagés. Correspondant au raccordement, en fibre optique activée, de clients finaux.

¹ [Annexe 5 CR Financier](#) : Liste des NRA, NRA ZO, Sites Publics et ZA raccordés en fibre optique

Détail des clients finaux raccordés à la fibre optique de Gironde Numérique

Opérateur	Client Final	Nbr de site	Montant	Année
Orange	CG33	22	60 522	2011
		3	8 253	2012
Total Orange		25	68 775	

Opérateur	Client Final	Nbr de site	Montant	Année
Adista	Pepinière COBAS	1	5 502	2011
	Château Lynche Bages	1	24 861	2011
	Château Pichon	1	8 179	2012
	CFLE AEROCAMPUS	1	2 920	2012
	ATI	1	2 751	2012
	MSF	1	8 447	2012
	SEML	1	1 127	2012
	ILP	1	1 127	2012
	SITOFLOR	1	1 127	2012
	XMEDICAL	1	1 127	2012
	CODRA	1	1 127	2012
	TYMIS	1	1 127	2012
	NEXEYA	1	1 127	2012
	Adista 2 tronc	1	2 751	2012
	ITERG	1	2 751	2012
	CEVA	1	2 751	2012
	Meilleur contact	1	2 751	2012
	Château Latour	1	2 751	2012
	Centre hospitalier Blaye	1	2 751	2012
	Centre hospitalier Libourne	1	2 751	2012
Clinique Lesparre	1	2 751	2012	
Total Adista		21	82 557	

Opérateur	Client Final	Nbr de site	Montant	Année
Complètel	Château Petrus	1	5 502	2011
Total Complètel		1	5 502	

Opérateur	Client Final	Nbr de site	Montant	Année
SFR	Tronc SFR	1	2 751	2011
	Legta de Libourne Montagne	1	1 127	2012
	SPIE Martillac	1	2 751	2012
	Nestle Yvrac	1	2 751	2012
	EXOSUN	1	2 751	2012
	CBPH	1	2 751	2012
	Château Armalhiac	1	2 751	2012
	Chais	1	2 751	2012
	Interchais	1	2 751	2012
	CVSL	1	2 751	2012
Total SFR		10	25 886	

TOTAL		57	182 720	
--------------	--	-----------	----------------	--

Soit un dépassement de 64 K€ par rapport au Plan d'Affaires.

Correspondant :

- Au raccordement de clients finaux se trouvant en dehors de la zone de 50 mètres du réseau et nécessitant un budget supplémentaire pour leur apporter la fibre jusqu'à la limite privative.
- A l'adduction d'un nombre de clients supérieur à celui prévu.

c) Extensions :

Type d'investissement (€ HT constant)	CUM FIN 12_2012			% réalisé par rapport au contrat
	Réel	BP	Ecart Réel/BP	
EXTENSIONS	1 461 K€	1 821 K€	-360 K€	80,22%
Extensions Contractuelles	1 461 K€	1 564 K€	-103 K€	
<i>Chambre supplémentaire</i>	30 K€			
<i>ZA Gabachot</i>	11 K€			
<i>ZA des Pins</i>	111 K€			
<i>LASERIS</i>	350 K€			
<i>COBAS</i>	959 K€			
Extensions GNV2	0 K€	258 K€	-258 K€	
<i>Détail NRA-MED</i>				
<i>Détail Sites CG</i>				
<i>Détail SI + autres</i>				
<i>GER</i>				

Extensions contractuelles

La somme de 1 461 K€ a été engagée. Cette somme correspond à des extensions demandées par le Syndicat Mixte Gironde Numérique et porte sur les éléments suivants :

- Extension concernant une zone d'activité sur le territoire de la communauté de commune de l'Estuaire pour un montant de 111 K€¹ (montant réel pris en charge par GHD : 134 K€).
- Mise en place d'infrastructures non initialement prévues au contrat pour 30 K€²
- Raccordement de la ZA Gabachot pour 11K€³
- Reprise des infrastructures de Laseris pour 350 K€⁴.
- Extension COBAS pour 959 K€⁵ hors 4 NRA MED prévus dans le cadre de Gironde Numérique V2

Extensions GNV2

A fin décembre 2012, signature de l'avenant n°3 au contrat PPP33. Cette avenant précise à la fois le détail d'extensions dont le budget est déjà prévu au Plan d'Affaires initial ainsi qu'un nouveau Plan d'Affaires qui prend en compte la réalisation de 46 NRA MED et le raccordement de 2 sites supplémentaires.

¹ Cf. Avenant n° 2 du contrat PPP33, page 4

² Cf. Avenant n° 3 du contrat PPP33, page 5 et annexe 2

³ Cf. Avenant n° 3 du contrat PPP33, page 5 et annexe 2

⁴ Cf. Avenant n° 3 du contrat PPP33, page 5

⁵ Cf. Avenant n° 3 du contrat PPP33, page 4

D'un point de vue comptable, pas d'engagement financier à fin 2012 mais lancement de 40 commandes d'études pour la réalisation de NRA MED.

d) Locaux :

Type d'investissement (€ HT constant)	CUM FIN 12_2012			% réalisé par rapport au contrat
	Réel	BP	Ecart Réel/BP	
LOCAUX	3 112 K€	3 274 K€	-162 K€	95,05%
Sites techniques du réseau PPP	274 K€	219 K€	55 K€	
NRA ZO	2 501 K€	2 501 K€	0 K€	
Armoires techniques en ZA	337 K€	554 K€	-217 K€	

- **Sites techniques du réseau PPP** : 0,3 M€ engagés sur la période soit 5 sites techniques principaux, appelés « sites cœurs ». Pas de changement par rapport à 2011.
- **NRA ZO** : 2.5M€ engagés représentant la mise en place de 102 armoires avec une capacité d'accueil de 2 DSLAM et de 5 armoires, dit « shelters » avec une capacité d'accueil de 4 DSLAM. En 2012 mise en service du NRA ZO d'Abzac (sorti du calendrier initial).
- **Armoires techniques en ZA** : 0.3 M€ engagés représentant la mise en place de 14 armoires réparties sur les 4 branches. Pas de changement par rapport à 2011.

e) Equipements Actifs de Concentration et Accès :

Type d'investissement (€ HT constant)	CUM FIN 12_2012			% réalisé par rapport au contrat
	Réel	BP	Ecart Réel/BP	
EQUIPEMENTS ACTIFS DE CONCENTRATION ET ACCES	837 K€	1 192 K€	-355 K€	70,18%
Equipements d'accès au service (EAS)	92 K€	299 K€	-207 K€	
Commutateurs et concentrateurs Ethernet	745 K€	893 K€	-148 K€	

- **Equipements d'Accès au Service (EAS)** : 92 K€ engagés représentant l'installation de 62 EAS dont 58 A210 (côté feuille) et 4 A2200 (côté Tronc).
- **Commutateurs et concentrateurs Ethernet** : 745 K€ engagés. Pas de changement par rapport à 2011.

f) Charges liées au dégroupage :

Type d'investissement (€ HT constant)	CUM FIN 12 2012			% réalisé par rapport au contrat
	Réel	BP	Ecart Réel/BP	
CHARGES LIEES AU DEGROUPEGE (s'il y a lieu)	3 078 K€	3 740 K€	-662 K€	82,30%
Prestations NRA ZO de FT	1 785 K€	1 787 K€	-2 K€	
Liaisons de transmission NRA origine - NRA ZO sur support cuivre	1 293 K€	1 953 K€	-660 K€	

- **Prestations NRA ZO de FT** : 1.8 M€ ont été engagés correspondant à la réalisation de 107 NRA ZO.
- **Liaisons de transmission NRA origine - NRA ZO sur support cuivre** : 1.3 M€ engagés soit 81 Liaisons Actelis mises en service dans les NRA ZO cuivre et 26 prolongations de câble optique pour les NRA ZO Fibre.

g) Système d'Information :

Type d'investissement (€ HT constant)	CUM FIN 12 2012			% réalisé par rapport au
	Réel	BP	Ecart Réel/BP	
SYSTEME D'INFORMATION	17 K€	800 K€	-783 K€	2,09%
Matériel, développement et déploiement SI	17 K€	800 K€	-783 K€	

Matériel, développement et déploiement SI : 17 K€ engagés. A ce jour ce poste ne prend en compte que la réalisation du site internet de Gironde Haut Débit.

Le SI commercial et d'exploitation est en cours de construction.

1.2 État mis à jour du patrimoine engagé et des amortissements comptables pratiqués

Les immobilisations corporelles et incorporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition (prix d'achat et frais accessoires).

L'amortissement des immobilisations est calculé selon la méthode linéaire en fonction des durées de vie économique suivantes :

Immobilisations :

Infrastructure filaire :	20 ans
Locaux :	10 ans
Dégroupage :	10 ans
Équipements Actifs de concentration et accès :	7 ans
Système d'Information :	5 ans
Matériel de bureau et informatique :	5 ans
Mobilier de bureau :	10 ans

Tableau synthétique des investissements mis en service du début du déploiement jusqu'à fin décembre 2012¹ :

	2012		
	Montant Brut	Amortissement	Montant Net
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	392 K€	87 K€	305 K€
Autres	392 K€	87 K€	305 K€
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	51 737 K€	6 190 K€	45 548 K€
Constructions	3 K€	1 K€	2 K€
Installations Techniques	50 332 K€	6 189 K€	44 143 K€
Immobilisations corporelles en cours	1 402 K€		1 402 K€
IMMOBILISATIONS FINANCIERES	5 K€	0 K€	5 K€
Autres immobilisations financières	5 K€	0 K€	5 K€
ACTIF IMMOBILISE	52 135 K€	6 277 K€	45 858 K€

a) Les Immobilisations incorporelles correspondent :

- aux factures de location longue durée d'Inolia pour 344K€
- aux factures d'utilisation supports Aériens de ERDF pour 31K€
- aux factures du site internet de Gironde Haut Débit pour 17K€

¹ [Annexe 6](#) : Tableau de répartition des biens et des amortissements associés

b) Les Immobilisations corporelles correspondent :

- aux factures de déploiement du réseau Gironde Numérique pour 51 734K€ dont 1 402K€ en immobilisation en cours.
- une facture d'aménagement des bureaux de Gironde Haut Débit pour la création d'une armoire électrique, baie informatique... pour 3K€ (cette facture ne concerne pas un bien de retour pour le Syndicat Mixte Gironde Numérique à la fin du contrat PPP33).

c) Les Immobilisations financières correspondent :

- aux factures concernant des dépôts de garantie pour 5K€ ¹

1.3 Trésorerie : État des financements engagés et des valeurs résiduelles financières

GHD a contractualisé avec Atlas Services Belgium un prêt d'actionnaire le 24 décembre 2009, destiné à financer partiellement le déploiement du réseau Haut Débit dans la Gironde (hors Communauté Urbaine de Bordeaux).

Ce prêt a été signé pour un montant maximum de 40 336 000 Euros.

Le paiement d'une avance des loyers de financement de 3 millions d'euros par le Syndicat Mixte Gironde Numérique à Gironde Haut Débit, fin 2010, a permis de diminuer sur la durée du projet les loyers de financement dus par le Syndicat Mixte Gironde Numérique au titre du Contrat de Partenariat.

En conséquence, le Montant Nominal Maximum de la Convention de Crédit entre ASB et GHD a été diminué et un nouvel amortissement du prêt a donc été défini, par l'avenant n° 1 à la convention d'ouverture de crédit signé le 29/08/11.

Le montant du prêt suite à l'avenant n° 1 s'élève à 37 557 256 €.

- ➔ **A fin 2011, tous les tirages ont été faits.**
- ➔ **Premier remboursement de crédit prévu en Juillet 2013.**

1.4 Liste du personnel GHD affecté à l'exécution du Contrat

NOM, PRENOM	FONCTION	DESCRIPTION FONCTION
DELAROCHE Arnaud	Directeur Général	<ul style="list-style-type: none"> ? management de la société de projet ? gestion des relations et du reporting avec les partenaires ? définition et suivi de la stratégie de commercialisation ? gestion des relations avec les usagers
PICART Sylvain	Directeur technico-commercial	<ul style="list-style-type: none"> ? pilotage de la construction du réseau et du planning associé ? pilotage des process d'exploitation et de maintenance ? soutien technico-commercial au directeur général
GIRY Elena	Assistante technico-commercial	<ul style="list-style-type: none"> ? gestion administrative ? gestion du site internet ? administration des ventes ? réalisation des tableaux de bord et du rapport annuel

¹ Cf. [Annexe 3 CR Financier](#) : Compte Rendu Financier 2012 - Maquette financière GNV1 et GNV2

Courant janvier 2012, GHD a recruté une stagiaire, Maryne NOJAC, élève en 3^{ème} année de l'EFAP Bordeaux (Ecole des Métiers de la communication), pour 5 mois avec comme missions principales : Création d'un Fichier Contact, mise à jour du Site Internet, organisation d'événementiel (Field Event, Salon...)...

1.5 Comptes de résultat GHD

RUBRIQUES	2012 (Année 4)		
	Réel	BP	Ecart (R - BP)
Total loyers	8 511 K€	6 472 K€	2 039 K€
Charges d'exploitation	2 031 K€	2 113 K€	-82 K€
Produits d'exploitation	0 K€		0 K€
Résultat d'exploitation	2 031 K€	2 113 K€	-82 K€
Excédent Brut d'Exploitation	6 480 K€	4 359 K€	2 121 K€
Dotation aux amortissements	3 063 K€	3 848 K€	-785 K€
Résultat d'exploitation	3 418 K€	511 K€	2 907 K€
Charges financières	2 036 K€	2 000 K€	36 K€
Produits financiers	10 K€	10 K€	0 K€
Résultat Financier	2 026 K€	1 990 K€	36 K€
Résultat courant avant impôt	1 392 K€	-1 479 K€	2 871 K€
Charges Exceptionnelles	66 K€		66 K€
Produits Exceptionnels			0 K€
Résultat Exceptionnels	66 K€	0 K€	66 K€
Impôt sur les sociétés	1 188 K€	0 K€	1 188 K€
Participation des salariés	10 K€	0 K€	10 K€
RESULTAT NET	127 K€	-1 479 K€	1 606 K€

a) Total loyers : Ce poste correspond au Chiffre d'Affaires à l'avancement de la période.

Pour rappel : cette méthode consiste à étaler le Chiffre d'Affaires au pourcentage d'avancement des charges comptabilisées, en comparaison de celles prévues au Plan d'Affaires.

Les revenus réels de GHD sont exclusivement les loyers payés par le Syndicat Mixte Gironde Numérique au 31/12/12. Pour 2012, le montant des loyers s'élèvent à 6,1 M€ dont 363 K€ correspondant aux loyers de Gironde Numérique V2.

Ci-après détail des loyers facturés et du Chiffre d'Affaires à l'avancement :

Loyer	Montant des loyers facturés HT					Montant du CA à l'avancement				
	2009	2010	2011	2012	TOTAL	2009	2010	2011	2012	TOTAL
Loyer d'investissement (L1)	1 284 K€	1 779 K€	1 185 K€	1 917 K€	6 164 K€	92 K€	1 268 K€	3 191 K€	3 711 K€	8 262 K€
Loyer de financement (L2)	300 K€	1 607 K€	4 990 K€	1 892 K€	8 789 K€	74 K€	1 025 K€	2 310 K€	2 217 K€	5 626 K€
Loyer d'exploitation (L3)	394 K€	1 367 K€	1 745 K€	1 648 K€	5 154 K€	73 K€	1 010 K€	2 541 K€	2 583 K€	6 207 K€
L3 - Exploitation (bonus / malus)		46 K€	1 K€	-66 K€	-19 K€					0 K€
Loyer Impôts et Taxes (L4)	0 K€	64 K€	143 K€	283 K€	490 K€					0 K€
Avance sur loyer d'investissement (L1)		3 000 K€	-3 000 K€	0 K€	0 K€					0 K€
Loyer d'investissement (L1) : Ext. GNV2				258 K€	258 K€					0 K€
Loyer d'exploitation (L3) : Ext. GNV2				105 K€	105 K€					0 K€
	1 978 K€	7 863 K€	5 064 K€	6 036 K€	20 941 K€	239 K€	3 303 K€	8 042 K€	8 511 K€	20 094 K€

En 2012, on constate une pénalité de 66 K€ dû au non-respect des objectifs commerciaux prévu dans le Plan d'affaires à fin juin 12.

b) Charges d'exploitation¹ :

Années	2012 (Année 4)		
	Réel	BP	Ecart (R-BP)
CHARGES DE MAINTENANCE	14 K€	71 K€	-57 K€
Maintenance des logiciels et système d'information	14 K€	71 K€	-57 K€
CHARGES D'EXPLOITATION TECHNIQUE ET MAINTENANCE Supervision, administration, production, maintenance (distinguées par technologie)	897 K€	880 K€	17 K€
Génie civil et FO	407 K€	416 K€	-9 K€
Locaux y c. énergie (EDF et Régie)	194 K€	166 K€	29 K€
Production client (SI, études, RDV)	20 K€	12 K€	8 K€
Equipements actifs	66 K€	89 K€	-23 K€
Fourniture et installation kits de connexion par satellite	37 K€	29 K€	8 K€
Liaisons de transmission NRA origine - NRA ZO sur support cuivre	173 K€	145 K€	28 K€
Extensions (1,5% des investissements d'extension réalisés par an)		23 K€	-23 K€
CHARGES D'EXPLOITATION COMMERCIALE	79 K€	42 K€	36 K€
Commercialisation, promotion et communication Interne + Facturation et recouvrement	55 K€	30 K€	25 K€
Commercialisation, promotion et communication Externe	23 K€	12 K€	11 K€
IMPOTS, TAXES ET REDEVANCES	480 K€	596 K€	-116 K€
Taxe professionnelle ou Cotisation Foncière des entreprises	161 K€	175 K€	-14 K€
Taxe ARCEP (opérateur L.33-1 sur un seul département)	10 K€	10 K€	0 K€
Autres Taxes (Organic, Taxe sur les véhicules, TLE...)	-2 K€		-2 K€
Locations et redevances (hors dégroupage)	312 K€	411 K€	-99 K€
FRAIS DE STRUCTURE	561 K€	428 K€	133 K€
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	2 031 K€	2 017 K€	14 K€

¹ Cf. [Annexe 3 CR Financier](#) : Compte Rendu Financier 2012 - Maquette financière GNV1 et GNV2

- **Charges de maintenance** : Le montant des charges de maintenance correspond à la maintenance du SI comptable uniquement.
Pas de charge constatée sur le SI commercial car en cours de réalisation.

- **Charges d'exploitation Technique et Maintenance** :
 - Génie civil et FO :
Les 407 K€ correspondent à la maintenance du réseau (BB + sites public et ZA).

 - Locaux y c. énergie (EDF et Régie) :
Les 194 K€ correspondent à la maintenance des locaux (Armoires NRA ZO + sites Cœurs et sites d'hébergements). Ainsi qu'aux factures d'électricité pour l'alimentation de ces armoires.

 - Production client (SI – Etudes...) :
Les 20 K€ correspondent aux études de raccordements des clients finaux et à la maintenance des équipements d'accès au service des A210 installés chez le client.

 - Equipements actifs :
Les 66K€ correspondent à la maintenance des équipements actifs, installés pour le raccordement des clients.

 - Fourniture et installation kits de connexion par satellite¹ :
On constate une augmentation des demandes de subventions des kits satellites dues essentiellement à l'augmentation du montant initial de la subvention accordée (200 € → 400€).

Il est à souligner que les montants prévus au Plan d'Affaires sont nettement supérieurs à ceux engagés. Montant du Plan d'Affaires à fin 2012 = 411K€ contre un réalisé à fin 2012 de 84 K€.

 - Liaisons de transmission NRA origine - NRA ZO sur support cuivre :
Les 173K€ correspondent à la maintenance des liens pour les NRA ZO

- **Charges d'exploitation Commerciale** : Les charges prévues initialement étant insuffisantes pour permettre le respect des engagements de commercialisation, Gironde Haut Débit a souhaité, sur ses propres fonds augmenter ces montants afin d'organiser des actions sur le terrain.
Les montants figurant en dépassement dans le tableau, ne rentrent pas dans la facturation des loyers de la collectivité.

A titre d'information les montants prévus au Plan d'Affaires sont nettement inférieur à ceux engagés. Montant du Plan d'Affaires à fin 2012 = 124K€ contre un réalisé à fin 2012 de 273 K€ soit un dépassement de 149K€ essentiellement pour faire la promotion du réseau.

- **Impôts, Taxes et Redevances** :
Locations et redevances : 312K€ ont été engagés dont 103K€ concernant des conventions de servitude¹, 8K€ concernent l'hébergement chez Inolia et 201K€ concerne de la location de génie civil tiers.

¹ [Annexe 7 CR Financier](#) : Suivi des demandes de Kit Satellite

- **Frais de structure** : 561K€ de charges de structure ont été engagés en 2012 contre 428K€ de prévus dans le Plan d'Affaires. Ce dépassement est dû à des charges de structure non prévues initialement. Ces charges supplémentaires n'ont aucun impact sur les engagements prévus, puisque les loyers d'exploitation sont forfaitaires quel que soit le montant des charges d'exploitation réelles de GHD (hors Impôts, Taxes et Redevance). Elles ne pèsent donc que sur les comptes de GHD.

1.6 Liste des opérations de maintenance courante effectuées sur l'exercice

Courant 2010, Gironde Haut Débit a contractualisé avec son sous-traitant de 1^{er} rang, pour effectuer les opérations de maintenance prévues sur l'ensemble des infrastructures du réseau du SMGN.

Ce contrat prévoit deux types de maintenance :

- **La maintenance curative** : à fin 2012, il n'y a pas eu d'intervention concernant de la maintenance curative.
- **La maintenance préventive** : concernant cette maintenance les premières opérations ont eu lieu début 2011, sur les armoires et Shelter. En 2012, 196 interventions préventives ont été réalisées (changement des filtres et opérations de nettoyage).

1.7 Mode de calcul et indication des coûts de revient

Concernant la refacturation des investissements au SMGN : GHD refacture, à l'euro/l'euro, le montant facturé par ses sous-traitants de premier rang selon le lissage prévu au Plan d'Affaires.

1.8 Justificatif du respect des dispositions de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance pour les contrats conclus par ses prestataires

Gironde Haut Débit, ayant contractualisé avec un seul sous-traitant, n'est pas soumis aux obligations de paiement direct.

Le sous-traitant est France Telecom Orange. Des contrats de différentes natures ont été signés entre Gironde Haut Débit et France Telecom Orange dont un contrat de mise en place du réseau dans lequel France Telecom Orange a contractualisé avec trois sous-traitants (Spie, Scopelec et Ineo) pour la réalisation des investissements de 1^{er} établissement. Fin de contrat en 2012.

Concernant la réalisation du déploiement prévu dans l'avenant 3 – GNV2, France Telecom

¹ [Annexe 8 CR Financier](#) : Suivi des conventions de servitude

Orange a contractualisé avec le sous-traitant Spie uniquement.

Objectif : construction de 53 NRA MED et l'adduction de deux sites supplémentaires à la fibre optique.

1.9 Décomposition des résultats financiers

En 2012, le résultat financier de GHD s'élève à 2 026 K€, il se compose :

- des produits financiers pour 10K€ qui sont liés au compte courant
- des charges d'intérêts sur l'emprunt pour 2 035 K€
- d'autres charges financières pour 1 K€

1.10 Pénalités / Intéressement

A fin juin 2012, on constate une pénalité pour non atteinte du chiffre d'affaires prévu au Plan d'Affaires.

La pénalité s'élève à 66 K€ et est déduite du loyer d'exploitation du 4^{ème} trimestre de 2012 (conformément à l'annexe 21 du contrat PPP33).

	Du 04/07/09 Au 03/07/10	Du 04/07/10 Au 03/07/11	Du 04/07/11 Au 03/07/12	CUM à fin Juin 2012
Recettes contractuelles par période de 12 mois du 1er juillet de l'année N au 30 juin de l'année N+1	49 K€	429 K€	1 001 K€	1 479 K€
Recettes Réelles	96 K€	430 K€	935 K€	1 460 K€
Ecart	46 K€	1 K€	-66 K€	-19 K€

Depuis le début du projet, les pénalités s'élèvent à 19K€ sur 3 ans.

Le prochain objectif commercial est prévu pour le 3 Juillet 2013.

A fin décembre 2012 le montant des recettes réelles, pour la période du S2-2012, s'élève à 248K€.

	Du 04/07/12 Au 03/07/13
Recettes contractuelles par période de 12 mois du 1er juillet de l'année N au 30 juin de l'année N+1	1 601 K€
Recettes Réelles	248 K€

Soit 1 262 K€ de commercialisation à réaliser en six mois (du 04/01/13 au 03/07/13) pour atteindre les objectifs de l'année 3, prévu au Plan d'Affaires.

Par ailleurs aucune pénalité prévue au contrat n'a été engagée par le partenaire.

1.11 Conclusion Chantier Financier

Pas de déploiement de réseau, mis à part quelques extensions ou enfouissement de réseau, mais à la marge.

Prise en compte d'une maquette financière complémentaire pour GNV2 correspondant à la valorisation de :

- 46 NRA MED
- 2 sites supplémentaires
- GER

Point sur les économies réalisées sur les investissements 1^{er} établissement :

Si on regarde le Plan d'Affaires on constate une économie sur les immobilisations de 2.25M€, dû essentiellement à une optimisation du parcours du Plan d'Affaires ainsi qu'à des investissements non engagés à fin 2012.

Par conséquent, le montant réel des économies, à fin 2012, s'élève à 0,6 M€ soit :

- 0.18 M€ d'infrastructure : Optimisation du parcours
- 0.61 M€ de charges liées au dégroupage : tarif du pré-dégroupage en baisse
- Moins 0.18 K€ d'études de projet

Les 0,6 M€ d'économie sur les investissements 1er établissement serviront à faire de l'enfouissement de réseau et d'éventuel raccordement client situé en dehors de la bande des 50 mètres du Backbone.

Les 1,65 M€ restant sont conservés pour faire :

- Le Système d'information : 0.78 M€
- Les extensions du réseau : 0.36 M€
- Les raccordements clients : 0.14 M€
- La GER et les Armoires non déployées : 0,37 M€

Point sur les loyers :

En 2012, Gironde Haut Débit a procédé à la révision des loyers d'investissement et d'exploitation conformément au contrat PPP33 chapitre « Révision du loyer » page 47.

Gironde Haut Débit a donc appliqué une indexation sur ces deux loyers révisables tous les ans.

Gironde Haut Débit a également facturé un loyer d'investissement et d'exploitation correspondant au déploiement du réseau pris en compte dans GNV2.

1.12 Liste des Annexes du Compte Rendu Financier

Annexe 1 : Rapport général E&Y compte 2012

Annexe 2 : Rapport de Gestion 2012

Annexe 3 : Compte rendu financier 1212_Maquette financière GNV1 ET GNV2

Annexe 4 : Liste des biens de retour

Annexe 5 : Liste des NRA, NRA ZO, Sites Publics et ZA raccordés en Fibre Optique

Annexe 6 : Tableau de répartition des biens et des amortissements associés

Annexe 7 : Suivi des demandes de Kit Satellite

Annexe 8 : Suivi des conventions de servitude

2 – COMPTE-RENDU TECHNIQUE

Seront étudiées dans cette partie Technique les caractéristiques et modalités du déploiement du réseau PPP33 mais aussi tous les aspects « performance » liés à ce déploiement.

2.1 Déploiement

a) NRA ZO :

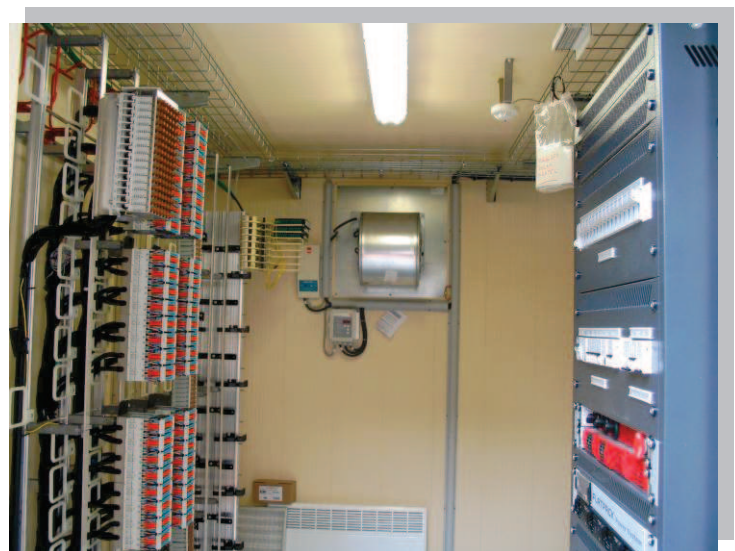
Déploiement :

Les NRA ZO offrent aux opérateurs clients (usagers) la possibilité de distribuer leurs offres de services. Ces infrastructures, propriété de Gironde Numérique, permettent de répondre à un des objectifs majeurs du contrat PPP33 : la résorption des zones d'ombre dans les zones rurales et péri-urbaines.

Ces infrastructures permettent aussi la montée en débit de lignes déjà éligibles apportant ainsi un nouveau confort aux utilisateurs.

Le dernier NRA ZO, celui d'Abzac, dont la mise en service a été reculée par demande écrite du maire de la commune, souhaitant préalablement réorganiser l'aménagement de son centre-ville, a été commercialement mis en service le 21/06/2012.

Photos du NRA ZO d'Abzac



Focus NRA ZO saturés :

Le succès des NRA ZO n'est plus à démontrer. Pour autant la forte utilisation peut provoquer une saturation des accès qui est perceptible par les opérateurs mais pas forcément par l'utilisateur final (en fonction de ses heures de connexions).

Liste des NRAZO en situation de forte utilisation :

Il est communément admis que le risque de perceptibilité pour les utilisateurs commence à une saturation proche de 90 % ou un affaiblissement supérieur à 35 dB.

Référence NRA ZO	NRA ZO	NRA Origine	Affaiblissement de la bande passante (dB)
9AU	SALAUNES	HEL	51,66
9NN	SALLES CAPLANNE	S3L	46,62
9HA	HAUX	CRE	44,64
9RC	MARCENAI	GUE	43,74
9CJ	PUJOLS SUR CIRON		43,38
9ZT	CAZATS		41,58
CPF	CAPIAN		41,4
9TA	TABANAC	POT	40,32
9UD	BUDOS		40,14
9CE	ST CAPRAIS DE BLAYE	CIE	38,88
9BO	BONNETAN		37,26
9MR	SAINT MICHEL DE RIEUFRET		36,36
9RO	ROMAGNE		35,28
9UC	RUCH		35,28
9PG	PUISSEGUIN		34,74
9LO	LOUCHATS		34,2
9NP	NAUJAN ET POSTIAC		33,48

9LP	LE PIAN MEDOC	BFT(CU B)	32,94
9BS	BEAUTIRAN		32,76
9CA	CARDAN		32,22
9LL	LALANDE DE POMEROL		31,86
9SV	SAVIGNAC		31,32
9MD	LISTRAC	LIS	30,96
9LH	LANGOIRAN	POT	30,42
9BP	BAZAS PESQUEY		30,06
9CO	COIMERES		30,06
9VB	ST SAVIN		29,7
9VS	SAVIGNAC SUR L'ISLE		29,7
9AI	ST ANTOINE / ISLE		29,52
9CI	ST CIBARD		29,34
9JB	ST JEAN DE BLAIGNAC		28,8
9SS	LALANDE DE POMEROL		28,8
9VE	LEVES THOUMEYRAGUES LES		28,26
9MG	MARGUERON		27,54
9NJ	NAUJAC SUR MER		27,54
9EE	GENERAC		27,36
9CC	CAUVIGNAC	GGL	27
9LT	LERM ET MUSSET		26,82
9SC	SAINT COME		26,64
9UX	LADAUX		26,64
9OM	OMET		26,28

9LN	LE NIZAN		25,92
9GM	GAILLAN EN MEDOC		25,38
9LE	LESPARRE MEDOC		25,02
9MO	MOMBRIER		24,84
9MC	MONPRIMBLANC		24,48
9YR	FALEYRAS		24,12
9GG	PRIGNAC EN MEDOC		23,4
9HU	HURE		22,68
9LG	SAINT LAURENT DU BOIS		22,32
9UZ	UZESTE		22,32
9BJ	BELIN BELIET		21,96
9RY	CISSAC MEDOC		21,78
9NC	NEAC		21,6
9SA	SAUVIAC		21,6
9TZ	LE TUZAN	SYM	20,34
9VV	SAINT VIVIEN DE MONSEGUR		20,34
9AR	ST AVIT ST NAZAIRE		18,36
9LF	FIEU LE		18,36
9TR	TABANAC 2		17,82
9CB	CIVRAC DE BLAYE		16,92
9EL	ST ETIENNE DE LISSE		16,56
9CZ	CAZALIS		16,02
9AV	TAILLECAVAT		14,94
9MA	MARIMBAULT		14,94

9LV	LAVAZAN		14,76
9PI	PREIGNAC		14,76
9SU	MASSUGAS		12,6
9PP	POMPEJAC		12,42
9CN	CASTILLON LA BATAILLE		11,7
9MM	MARANSIN		11,7
9CG	CIVRAC DE BLAYE LA GAUCHERIE		11,34
9GL	GRIGNOLS		10,8
9BB	BAZAS BAHARLA		10,44
9AL	AUDENGE		10,26
9US	SOUSSAC		8,82
9DZ	ESCAUDES		8,64
9MP	MONTAGNE		5,76
9BL	BELIN BELIET		5,58
9TG	LA TESTE DE BUCH		4,14
9EY	BOURIDEYS		3,24

Ainsi, GHD s'assure que les NRA ZO fassent l'objet d'un suivi régulier.

Les NRA ZO raccordés sur Actelis 4 paires saturant (liste ci-dessus), ont tous migrés sur de l'Actelis 8 paires, conformément aux engagements contractuels qui prévoient cette évolution technique.

Si après cette évolution technique les NRA ZO connaissent une nouvelle saturation, les opérateurs (en l'occurrence Orange) vont en sortie de DSLAM limiter le débit à 8Mbits pour les plus près du NRA ou les nouveaux entrants afin d'éviter toutes perturbations.

C'est l'opérateur qui communique directement aux clients concernés.

Un upgrade supplémentaire est possible par une opticalisation du NRA ZO concerné mais est constitutif d'un changement d'offre qui nécessiterait un nouvel investissement de la part du partenaire.

Dans le cadre des comités de coordination de l'année 2012, il a été évalué le coût de ce changement d'offre par rapport aux NRA ZO nécessitant ce changement de mode de collecte. Le coût total est actuellement estimé à 1 052 500 €.

Référence NRA ZO	NRA ZO	NRA Origine	Estimation d'opticalisation	Affaiblissement de la bande passante (dB)
9AU	SALAUNES	HEL	57 006 €	51,66
9NN	SALLES CAPLANNE	S3L	77 030 €	46,62
9HA	HAUX	CRE	128 177 €	44,64
9RC	MARCENAI	GUE	208 484 €	43,74
9TA	TABANAC	POT	20 944 €	40,32
9CE	ST CAPRAIS DE BLAYE	CIE	122 289 €	38,88
9LP	LE PIAN MEDOC	BFT(CU B)	10 817 €	32,94
9MD	LISTRAC	LIS	26 922 €	30,96
9LH	LANGOIRAN	POT	19 355 €	30,42
9CC	CAUVIGNAC	GGL	146 377 €	27
9TZ	LE TUZAN	SYM	235 010 €	20,34

Pour les NRA déjà opticalisés il n'y a pas de risque de saturation.

b) Backbone (BB) :

Déploiement :

Il est appelé « Backbone » (BB), l'épine dorsale du réseau de fibre optique, et « desserte » les liaisons optiques desservant des sites publics et des ZA.

La pose de ce BB et des dessertes nécessite l'ouverture de la voirie sur le domaine public routier ou sur le domaine privé.

Dans un esprit d'optimiser les coûts d'enfouissement du BB, le passage en domaine public communal et en domaine privé (particulier ou communal) est privilégié.

En Mars 2012, les pré-études des extensions Cobas, conventionnées avec Gironde Numérique, ont été réalisées pour définir les modalités de 16 700 mètres linéaire d'extension de BB pour le pré-raccordement de 46 nouveaux sites¹.

Le début des travaux a été lancé en septembre 2012 et la livraison de l'ensemble du projet est programmée pour janvier 2013.

Les dossiers d'ouvrages exécutés seront intégrés dans le SI, dès mars 2013 et intégrés à la patrimonialité du réseau Gironde Numérique.

Des négociations individuelles ont été menées afin de définir :

- les parcours en fonction des contraintes de chaque commune
- les parcours en fonction des contraintes de chaque particulier.

Des conventions d'occupation ont été contractualisées et sont en cours d'enregistrement à la conservation des hypothèques.

Sur le Domaine Public routier, une démarche proactive a été entamée auprès du Centre Routier Départemental (CRD), afin de :

- leur présenter les objectifs et les enjeux du partenariat
- leur présenter les sous-traitants opérant sur le périmètre du contrat PPP33
- recueillir leurs prescriptions
- identifier les infrastructures existantes utilisables (fourreaux, encorbellement...)
- partager sur leurs programmes de réfection des routes et ouvrages d'art.

Ces démarches ont aussi été menées auprès de la Direction des Infrastructures Routières d'Aquitaine.

¹ [Annexe 1 CR Technique](#) – Liste des sites compris dans extension COBAS 2012

Ci-dessous, d'après les APD, un tableau récapitulatif, des types de Génie Civil utilisés pour les 16 700 ml d'extensions Cobas du réseau Gironde Numérique :

Type de Génie Civil réalisé en ml			
Trancheuse sous accotement	Traditionnel	Micro-Tranchée	GC Tiers existant
5000	2500	7000	2200

On entend par GC tiers, le GC qui n'est pas propriété de GN.

Dans le cadre de l'esprit du déploiement initial, GHD continue à respecter le pourcentage de location de Génie Civil, sur le Backbone et la desserte de sites (sites PPP33 et ZA PPP33).

Selon les APD la part de GC existant (FT/Collectivités/Tiers) serait désormais de 7,1%, sur les 976 700ml du réseau Gironde Numérique contre le pourcentage du contrat, ce qui est encore en deçà du pourcentage prévu au contrat.

Focus ZA :

La ZA du Vignon a fait l'objet d'une négociation spécifique avec la Cali (Communauté d'agglomération du Libournais), cette dernière étant dans l'impossibilité d'établir la faisabilité et les contours définitifs à court et moyen termes¹.

Il a été convenu que la collecte de cette zone d'activité serait réalisée à partir d'une chambre Gironde Numérique, localisée par la Cali. La réalisation de l'artère de pré-raccordement de cette future ZA sera remise au T1/2013.

La ZA « Portes de l'Océan » à Martignas sur Jalles, identifiée comme ZA en projet dans le cahier des Charges PPP33 a été définie par les gestionnaires courant du T4/2012 et sera raccordée à la parcelle courant du T1/2013.

ZA Communale Nord (Cestas/Canéjan), initialement commandée dans le cadre du cahier des charges du PPP33 a été raccordée à la parcelle privative au cours du T3/2012, bien que non prévue en ZA2+.

En effet pour une cohérence commerciale des conditions d'accès à la fibre optique des entreprises implantées sur cette ZA partagée entre la CUB et Gironde Numérique, Gironde Haut Débit a décidé d'investir dans le pré-raccordement de chacune des parcelles.

¹ Cf. [Annexe 2, 3, 4 et 5 CR Technique](#)

Caractéristiques techniques des extensions du Backbone et des dessertes :

Cette nouvelle partie du réseau est composée de 2 fourreaux, contenant 72 fibres optiques (tirées sur un fourreau).

Le choix est conditionné par le potentiel de raccordement client finaux.

Les fourreaux libres sont à la fois de la ressource de manœuvre afin de réparer d'éventuels problèmes dus à des incidents sur le réseau mais aussi et surtout de la réserve afin de s'adapter à la demande des opérateurs fournisseur d'accès internet sur les années à venir, sans avoir à réorganiser profondément l'architecture du réseau.

Les différentes techniques de Génie Civil utilisées :

	<p>Micro tranchée : Permet une intervention rapide (pas de tranchée ni de balisage nocturne), maintien de la circulation durant les travaux, largeur de la tranchée 10 cm.</p>
	<p>Trancheuse sous chaussée ou sous accôttement : mode de génie civil traditionnellement prescrit par les gestionnaires de voirie.</p>
	<p>Traditionnel : mode manuel de génie civil aidé par une pelleteuse.</p>

2.2 Performance

Taux d'éligibilité ADSL :

Taux d'éligibilité hors CUB¹

	Taux d'éligibilité	
	A fin déc. 2012	Prévu à la fin du PPP
512 Kbits	99,81%	99,60%
2 Mbits	89,82%	89,60%
8 Mbits	82,95%	83,00%

Le taux d'éligibilité annoncé dans le contrat a été dépassé et donc est meilleur que prévu (engagement 2 Mbits).

Les débits proposés par les NRA ZO sont aujourd'hui plus importants qu'annoncés lors de la signature du contrat : jusqu'à 18 Mbit/s aux abords des infrastructures (hors NRA ZO saturés).

La raison majeure est que le partenaire privé a souhaité faire profiter au Syndicat Mixte Gironde Numérique des caractéristiques de la nouvelle offre NRA ZO dite V4.2 qui permet de mettre en place des accès cuivre plus performants en termes de débits, et ce à isopérimètre financier.

Toutes les optimisations ont donc été menées conformément aux engagements contractuels sur le suivi de l'évolution technologique. Sur le produit NRA ZO cuivre par exemple de nombreux sites sont passés de 4 à 8 paires cuivre sans rajout financier pour le partenaire (application clause d'évolution technologique).

2.3 Difficultés rencontrées

Coordination d'enfouissement du réseau Gironde Numérique avec ERDF sur la RD 211 de la commune de Cestas :

Le réseau Gironde Numérique a été posé de manière temporaire en fond de fossé, avec l'accord du Centre Routier Départemental, le temps qu'ERDF finalise ses conventions de servitude avec les propriétaires privés.

L'enfouissement du réseau Gironde Numérique conformément aux engagements contractuels a été réalisé sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF en octobre 2012. Les DOEs en conformité avec les prescriptions de Gironde Numérique seront transmis en janvier 2013.

¹ [Annexe 6 CR Technique](#) : Détail des Taux d'Éligibilité Hors CUB

2.4 Recettage réseau

Au 3 juillet 2012, GHD et GN ont établi le Procès-Verbal de vérification d'Aptitude partiel du réseau Gironde Numérique.¹

L'objectif étant de certifier la conformité du réseau Gironde Numérique conformément au contrat.

Les vérifications et contrôles préalables avaient été effectués sur la base des Dossiers d'Ouvrages Exécutés transmis en 2011 par GHD portant sur le Backbone, les dessertes, les raccordements des ZA et de sites publics. Puis consolidé par les visites de conformité commandées par GN auprès de l'Apave.

Focus APAVE : 5 journées, en accompagnement de l'Apave, ont été réalisées sur les 4 plus grosses artères du réseau Gironde Numérique (Arcachon/Médoc/Langon/Libourne), 181km du réseau Gironde Numérique ont été géolocalisés (pour contrôle des DOE) 181 chambres de tirage ouvertes (pour contrôle du dimensionnement des fourreaux, étiquetage). Tous les écarts ont fait l'objet de correctifs sur l'intégralité des 1 060Km de réseau

De ce Procès-Verbal de Vérification d'Aptitude partiel a été exclu ; 5 Concentrateurs, 3 ZAs, le SI et le SIG d'exploitation pour les raisons suivantes :

- Les équipements de concentration permettent de capturer le trafic des offres de FOA sur les zones économiques à fort potentiel. Les Concentrateurs implantés actuellement étant suffisant pour capter le trafic des potentiels économiques actuels, 5 concentrateurs ont été gardés en réserve pour adapter ultérieurement le réseau Gironde Numérique aux futurs enjeux du développement économiques de la Gironde sur la durée du PPP.
- 3 ZA indéterminées et dont l'implantation géographique n'est pas connue
- Le SI et le SIG étant en mode projet pour de définition de cahier des charges précis correspondant à la demande de GN

¹ [Annexe 7 CR Technique](#) - Visites terrain de pre-recettage GN

2.5 Liste des Annexes du Compte Rendu Technique

Annexe 1 : Liste des sites compris dans extension COBAS 2012

Annexe 2 : Compte rendu de réunion CALI_GN_GHD sur ZA du Vignon

Annexe 3 : Courrier CALI demandant l'adduction de la ZA du Vignon

Annexe 4 : Courrier de GN à GHD informant de la demande de la CALI

Annexe 5 : Courrier de GN à la CALI confirmant la réalisation jusqu'au point d'entrée de la ZA

Annexe 6 : Détail des Taux d'éligibilité hors CUB

Annexe 7 : Visites terrain de pre-recettage GN

3 – ELIGIBILITE

Cette partie du rapport annuel correspond à un engagement important du contrat de Partenariat. Il s'agit de donner les détails de l'éligibilité obtenue sous la forme d'un tableau et de détailler les engagements pris au titre du financement des contrats satellites permettant le complément du taux d'éligibilité à monter à 100 % pour 2 Mbit/s.

3. 1 Tableau d'éligibilité commune par commune hors CUB

Le tableau, en annexe 6 du chantier « Compte rendu Technique », fait ressortir que les engagements contractuels pris dans le cadre du partenariat ont été dépassés.

En effet sur un total des 1 232 lignes personnelles inéligibles (LPI) prévues initialement, le résultat fait apparaître un total, au mois de décembre 2012, de 905 LPI soit 327 lignes rendues éligibles en plus.

- ➔ Les statistiques des débits unitaires sont supérieures à ce qui était attendu ¹
- ➔ Le partenaire a fortement incité l'opérateur historique à optimiser ces efforts d'investissements réseau sur le département.
- ➔ Les statistiques ont été données sur le périmètre du PPP33 mais aussi sur la totalité du département.

¹ Cf. Chapitre « Compte Rendu Technique point 2.2 Performance »

3. 2 Conventions satellites signées avec les opérateurs

6 opérateurs satellites ont conventionné avec Gironde Numérique et Gironde Haut Débit.

OBJET	OPERATEUR	DATE
Signature de la convention de traitement de la fourniture ou de l'installation de Kits de connexion Haut Débit par voie Hertzienne ou Satellite.	NordNet	27/01/2010
	Auvea Ingénierie	01/03/2010
	Sat 2 Way	25/03/2010
	Vertical Connect	30/03/2010
	ALSATIS	06/04/2010
	Wibox	28/11/2012

3. 3 Nombre de Kits vendus ¹

Opérateur	Nombre de demande de subvention	Nombre de subventions accordées
NordNet	212	- 196 subventions remboursées - 4 subventions : dossiers en cours - 12 subventions refusées
Auvea	11	Subventions remboursées
Connexion Verte	16	Subventions remboursées
Alsatis	1	Subvention remboursée
Sat 2 Way	21	- 18 subventions remboursées - 3 subventions : dossiers en cours
Indéterminé	8	En attente de retour dossiers papier

De manière à pouvoir localiser l'ensemble des kits subventionnés, un tableau récapitulatif des foyers attributaires a été mis en annexe 6 du chantier « Compte Rendu Financier ».

¹ Cf. [Annexe 7 CR Financier](#) - Suivi des demandes de Kit Satellite

3. 4 Serveur d'éligibilité

Fréquentation du serveur d'éligibilité en 2012 :

	Année 2012												TOTAL
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	
R03	3	6	8	2				1	4	3			27
R07	26	29	12	9	8	14	12	14	16	87	28	24	279
R10	115	67	126	51	60	57	54	72	104	156	147	100	1 109
R11	10	9	16	4				4	13	11			67
R13	1									3	2		6
R15	1	2	1			4							8
R16	6	7	13	1				7	9	32			75
R18								4	2	3			9
R22	34	32	31	12	33	50	42	56	57	54	57	45	503
CUMUL	196	152	207	79	101	125	108	158	205	349	234	169	2 083

Ce tableau montre que 2 083 demandes d'éligibilité ont été adressées à travers le serveur d'éligibilité en 2012.

Le résultat est ventilé par code réponse obtenu (voir tableau ci-après).

En 2012, nous constatons une stabilité de la fréquentation du serveur d'éligibilité avec une moyenne par mois de 170 demandes. L'augmentation des demandes en septembre – octobre est dues à la mise en service du NRA ZO d'Abzac.

Fréquentation du serveur d'éligibilité depuis 2009 :

	Années				Total
	2009	2010	2011	2012	
R02	1 862	5 322			7 184
R03	1 388	5 175	70	27	6 660
R04	392	685			1 077
R05	192	435			627
R06	162	244			406
R07		656	287	279	1 222
R10	1 007	6 055	2 039	1 109	10 210
R11	1 002	4 458	90	67	5 617
R13	36	1 244	6	6	1 292
R14	413	1 357			1 770
R15	355	219	11	8	593
R16	96	556	96	75	823
R17	11	68			79
R18	6	75	24	9	114
R22		742	612	503	1 857
	6 922	27 291	3 235	2 083	39 531

En 2010, il y a eu 101 NRA ZO mis en service. Ce qui explique la forte fréquentation du serveur d'éligibilité.

Code	Réponse Serveur Eligibilité
R02	Cette ligne téléphonique est éligible à une offre ADSL à 2 Mbit/s minimum, contactez l'opérateur de votre choix.
R03	Cette ligne est inéligible à l'ADSL. Elle sera migrée sur un Nœud de Raccordement Haut Débit, date prévisionnelle: [param1]. Vous êtes invité à renouveler ce test après cette date.
R04	Cette ligne est inéligible à l'ADSL. Pour obtenir du Haut Débit, vous pouvez bénéficier d'une aide financière via le Syndicat Mixte Gironde Numérique pour une solution via satellite. Ce dispositif est limité à une aide par adresse physique et par foyer particulier. Adressez-vous à l'un des fournisseurs Satellite ayant passé une convention via le Syndicat Mixte Gironde Numérique: voir liste.
R05	Cette ligne téléphonique est éligible à une offre ADSL sous réserve d'une étude technique, contactez l'opérateur de votre choix.
R06	Cette ligne téléphonique est éligible à une offre ADSL sous condition de modification commerciale, auprès de l'opérateur qui gère son contrat.
R07	Le numéro [param1] n'est pas attribué.
R08	Le numéro [param1] fait partie d'un groupement de lignes. Veuillez effectuer la demande sur le numéro principal de l'installation: [param2].
R09	Le format du numéro [param1] saisi est incorrect.
R10	Cette ligne téléphonique est éligible à une offre ADSL, contactez l'opérateur de votre choix. Vous n'êtes cependant pas éligible à une offre ADSL à 2 Mbit/s, vous pouvez vous adresser à l'un des fournisseurs Satellite ayant passé une convention via le Syndicat Mixte Gironde Numérique: voir liste.
R11	Cette ligne téléphonique est éligible à une offre ADSL, vous pouvez contacter l'opérateur de votre choix. Vous n'êtes cependant pas aujourd'hui éligible à une offre ADSL à 2 Mbit/s. Toutefois, vous bénéficierez d'une augmentation de débit lors de la mise en service d'un NRA Haut Débit prévue le [param1]. Veuillez refaire le test après cette date.
R12	Le numéro de téléphone [param1] n'est pas connu du système.
R13	Cette ligne est inéligible à l'ADSL pour une raison indéterminée. Veuillez contacter ...info...
R14	Cette ligne est inéligible à l'ADSL par suite de la présence d'un équipement actif. Elle va être migrée sur un nœud de raccordement haut débit le [param1]. Vous êtes invité à renouveler ce test après cette date.
R15	Cette ligne n'est pas éligible à l'ADSL. Contactez ...info... qui lancera une étude technique.
R16	Cette ligne téléphonique est éligible à une offre ADSL à 2 Mbit/s minimum, contactez l'opérateur de votre choix. Pour votre information, vous bénéficierez d'une augmentation de débit car cette ligne va être migrée sur un NRA Haut Débit prévu le [param1].
R17	Cette ligne téléphonique est éligible à une offre ADSL sous réserve d'une étude technique. Vous pouvez contacter l'opérateur de votre choix. Vous n'êtes cependant pas aujourd'hui éligible à une offre ADSL à 2 Mbit/s. Toutefois, en cas de retour positif de l'étude technique, vous bénéficierez d'une augmentation de débit lors de la mise en service d'un NRA Haut Débit prévue le [param1]. Veuillez refaire le test après cette date.
R18	Cette ligne téléphonique est éligible à une offre ADSL sous réserve d'une étude technique. Vous pouvez contacter l'opérateur de votre choix. En cas de retour positif de l'étude technique, vous bénéficierez d'une augmentation de débit lors de la mise en service d'un NRA Haut Débit prévue le [param1]. Veuillez refaire le test après cette date.
R22	Cette ligne est inéligible à l'ADSL. Pour obtenir du Haut Débit, vous pouvez bénéficier d'une aide financière via le Syndicat Mixte Gironde Numérique pour une solution via satellite. Ce dispositif est limité à une aide par adresse physique et par foyer particulier. Adressez-vous à l'un des fournisseurs Satellite ayant passé une convention via le Syndicat Mixte Gironde Numérique: voir liste.
R22b	Cette ligne est inéligible à l'ADSL. Pour obtenir du Haut Débit, vous pouvez bénéficier d'une aide financière via le Syndicat Mixte Gironde Numérique pour une solution via satellite. Ce dispositif est limité à une aide par adresse physique et par foyer particulier. Adressez-vous à l'un des fournisseurs Satellite ayant passé une convention via le Syndicat Mixte Gironde Numérique: voir liste.
R23	Cette ligne est inéligible à l'ADSL. Pour obtenir du Haut Débit, vous pouvez bénéficier d'une aide financière via le Syndicat Mixte Gironde Numérique pour une solution via satellite. Ce dispositif est limité à une aide par adresse physique et par foyer particulier. Adressez-vous à l'un des fournisseurs Satellite ayant passé une convention via le Syndicat Mixte Gironde Numérique: voir liste.

4 – COMPTE-RENDU COMMERCIAL

L'année 2012 est marquée par l'exécution d'une année complète de commercialisation avec un réseau de 1^{er} investissement établi.

4. 1 Catalogue de services

Les services validés par le partenaire sont :

- l'offre de pré dégroupage mutualisé des NRA ZO
- l'offre Fibre Optique Activée (FOA)
- l'offre Fibre Optique Passive (FOP) de Collecte
- l'offre Fibre Optique Passive (FOP) de raccordement client
- l'offre d'hébergement

Suite à la prise en compte de l'étude comparative de tarifs (benchmark) proposée en 2011 Gironde Haut Débit a soumis à son partenaire une modification de l'offre de FOP. Cette nouvelle offre modifie l'offre initiale de collecte.¹

4. 2 Benchmark des Tarifs du SMGN sur les offres FOA et FOP ²

Dans le cadre des engagements contractuels et afin de disposer d'outils d'aide à la décision pour les modifications tarifaires éventuelles, GHD a fait réaliser un Benchmark des services fournis en France par les Réseaux d'Initiative Publique.

Cette enquête a été réalisée par StatégicScout au cours du troisième trimestre 2012.

Remarque liminaire :

Pour prendre les décisions relatives au catalogue de son RIP, il est utile qu'une collectivité connaisse les catalogues des concurrents sur son territoire (notamment celui de France Telecom) ou sur des territoires proches (infra ou voisins) mais également les catalogues d'autres RIP équivalents.

C'est pourquoi les objectifs de cette étude sont de :

- Répondre aux obligations contractuelles de GHD
- Comparer les tarifs du RIP GHD par rapport à ceux de RIP existants sur des marchés comparables et par rapport aux offres de France Telecom

¹ [Annexe 1 CR Commercial](#) - Contrat fibre optique passive de collecte & [Annexe 2 CR Commercial](#) - Contrat de fibre optique passive de raccordement client

² [Annexe 3 CR Commercial](#) : Benchmark_tarifaire

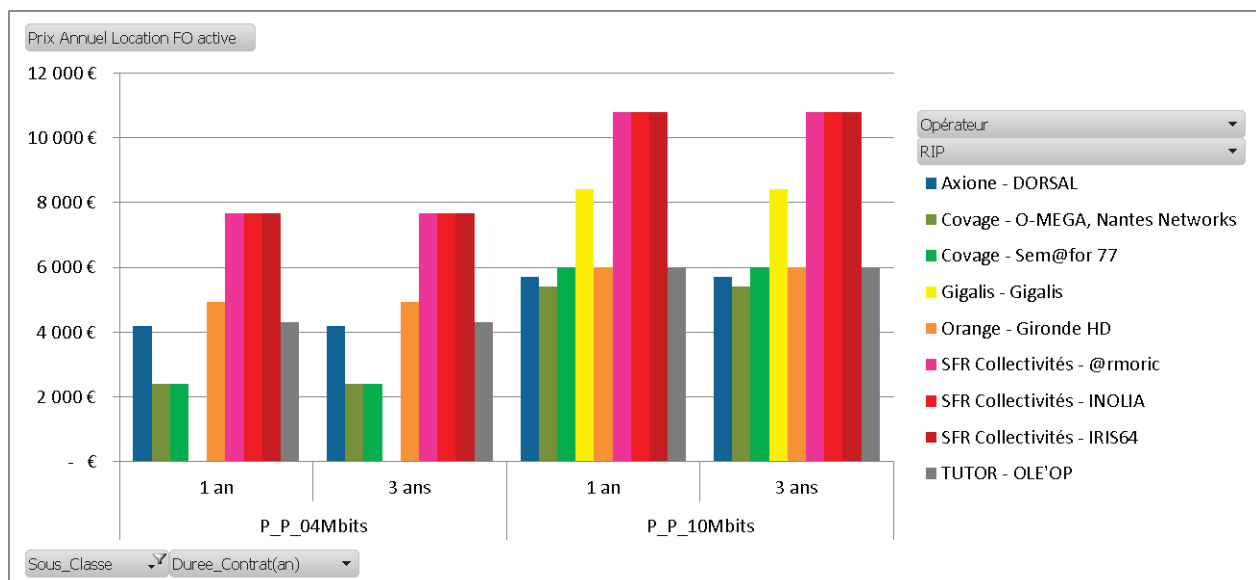
Périmètre retenu de cette étude :

- Fibre Optique Passive : FON standard et FON NRA
- Fibre Optique Active : FOA standard
- Hébergement

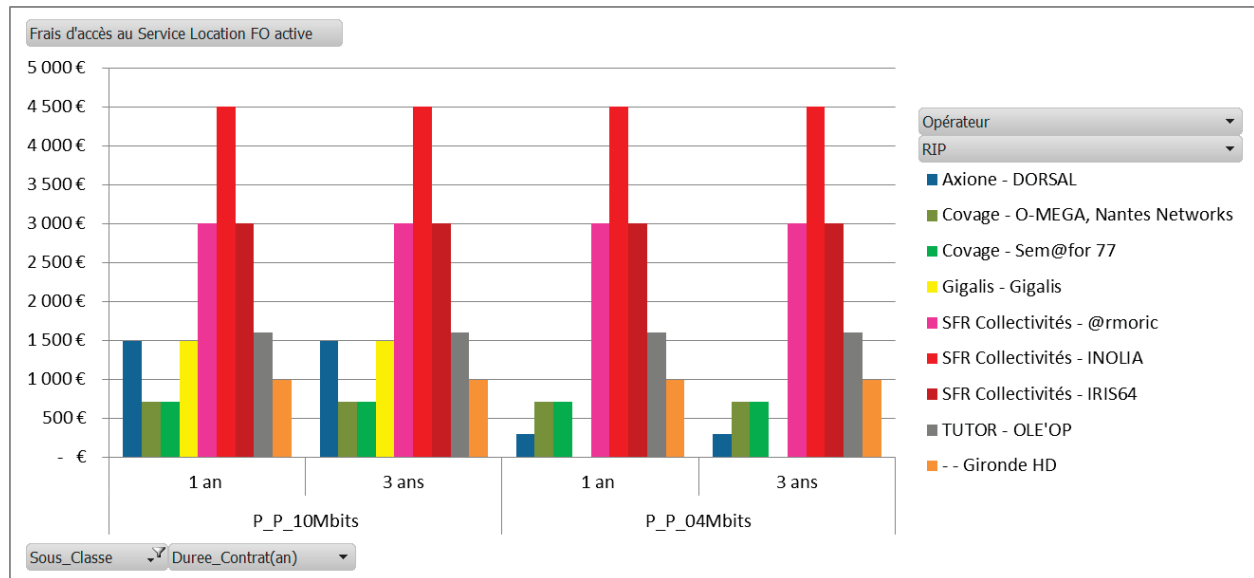
Pour ces offres, des prestations types ainsi que des paniers de prestations correspondant à une demande client ont été étudiés.

Les catalogues de services des RIP observés sont ceux en vigueur en septembre 2012.

a) Service de Fibre Activée (Bande Passante P2P et FAS)

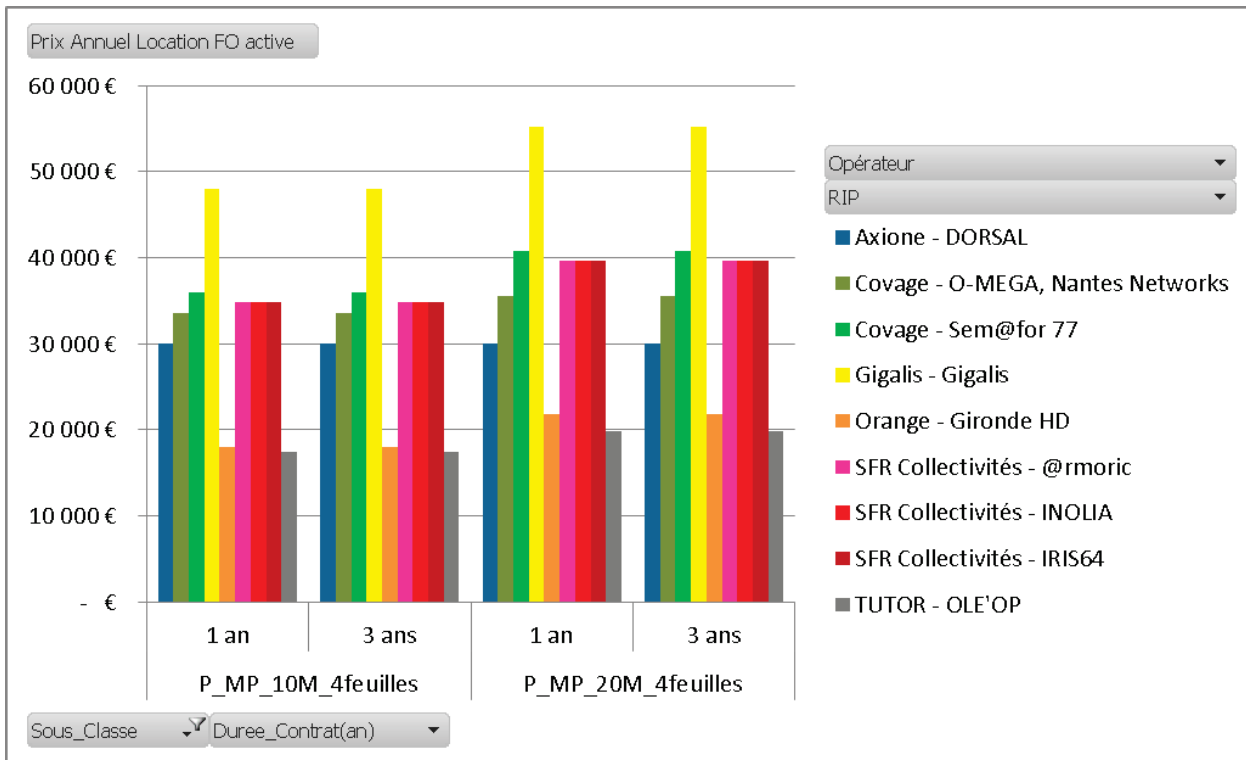


Les tarifs de Gironde Numérique en point à point sont toujours parmi les plus compétitifs, quel que soit le débit considéré. Leur offre est aussi intéressante pour les « petits » que pour les « gros » clients.

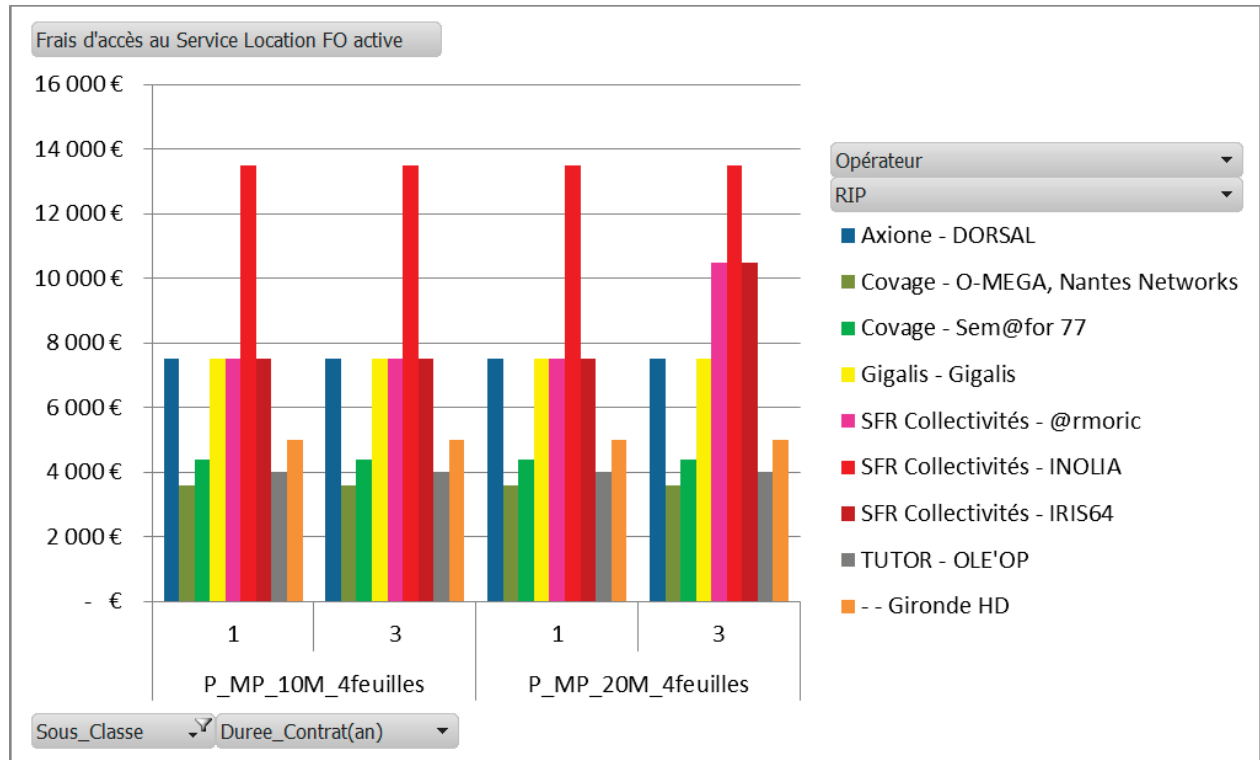


Quant aux FAS et au regard de l'amplitude des 50ml de l'implantation du réseau et de la densité des entreprises en zones non-denses, elles se situent parmi les moins chères.

b) Service de Fibre Activée (Bande Passante P2MP et FAS)



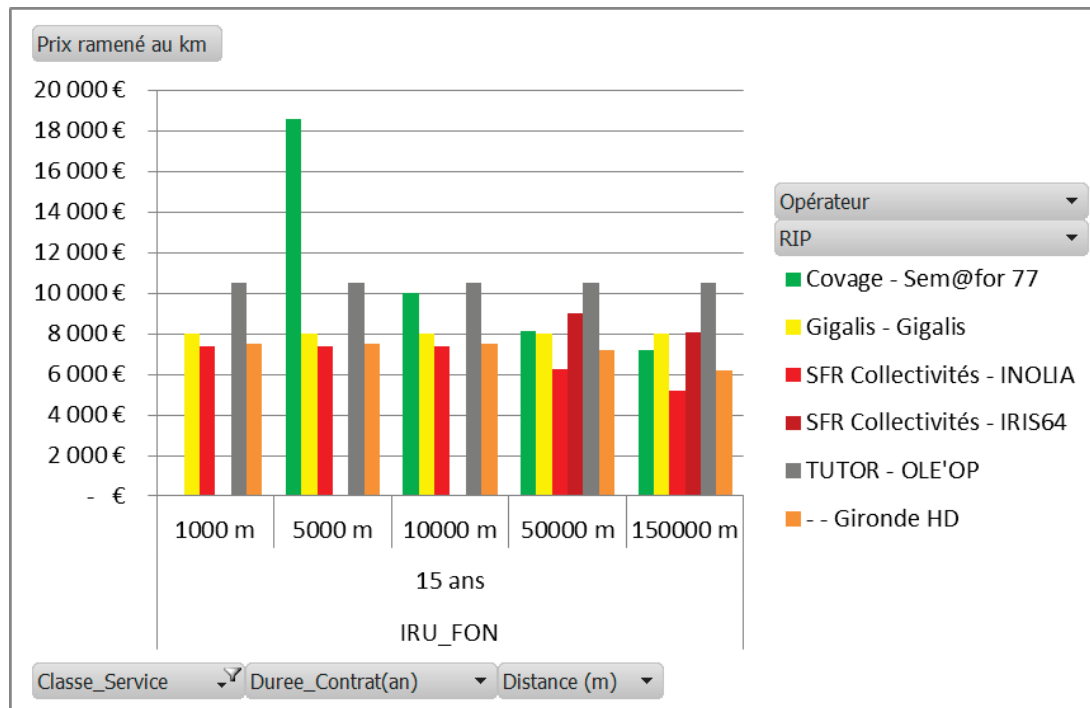
Les tarifs de Gironde Numérique en point à multi-point sont les plus compétitifs à la date de l'étude, quel que soit le débit considéré. Cette offre est privilégiée par les opérateurs qui accèdent à des tarifs prenant en compte l'effet de volume.



Quant aux FAS et au regard de l'amplitude des 50ml de l'implantation du réseau et de la densité des entreprises en zones non-denses, elles se situent parmi les moins chères.

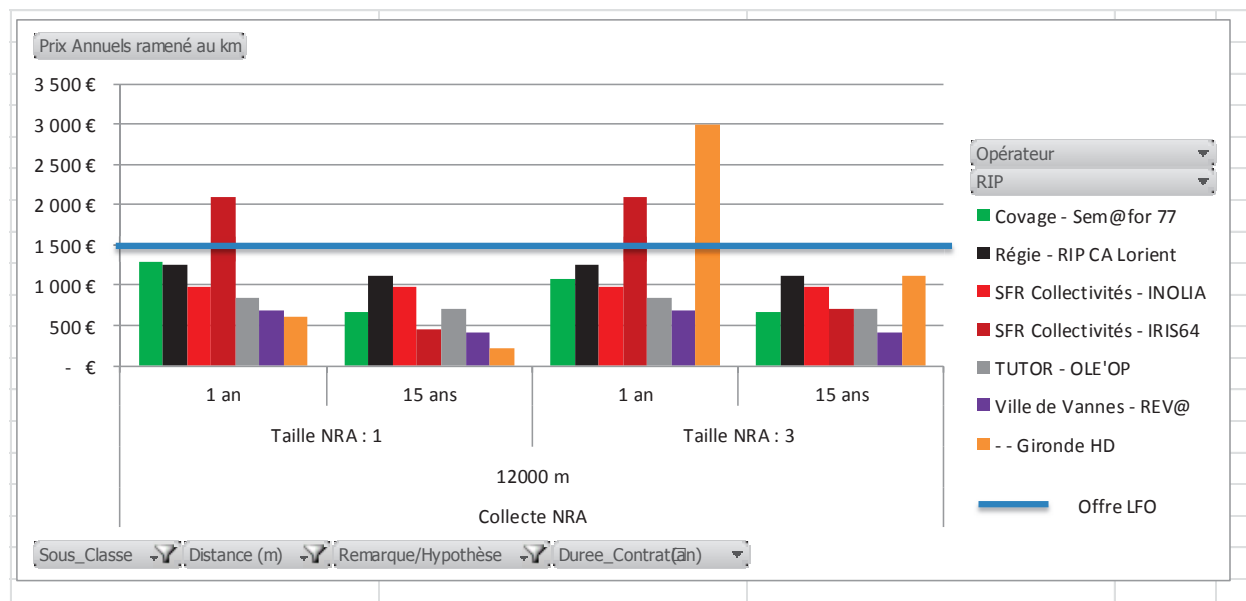
c) Service de Fibre Noire

LFON Raccordement clients et FAS

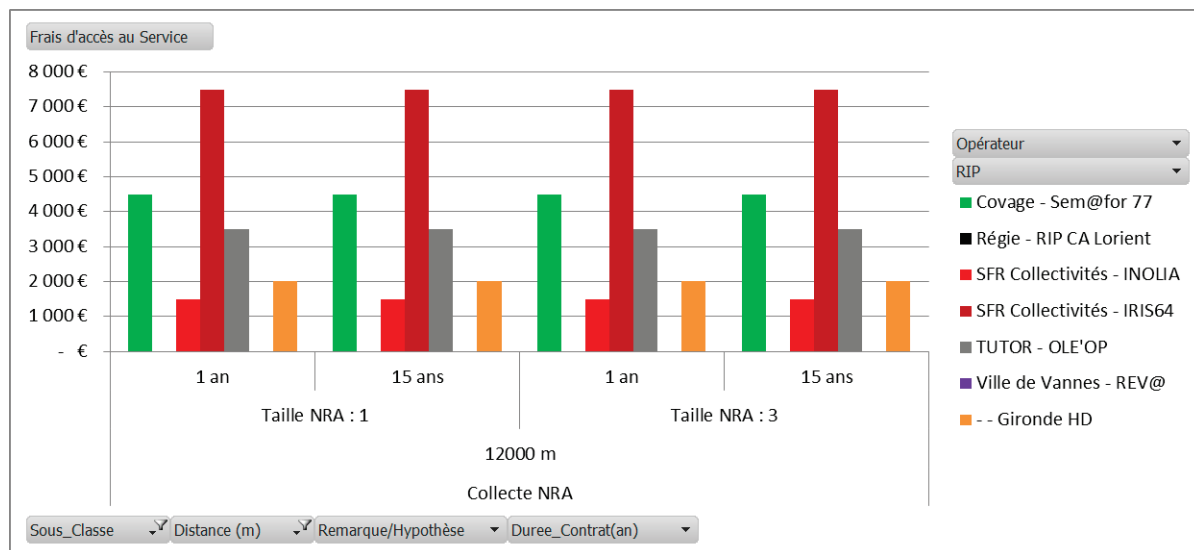


Au travers de cette offre, au ml, dédiée aux raccordements clients entreprises/collectivité, Il est confirmé que les tarifs restent les plus compétitifs et en cohérence avec ceux pratiqués sur la CUB.

LFON Collecte opticalisation de NRA

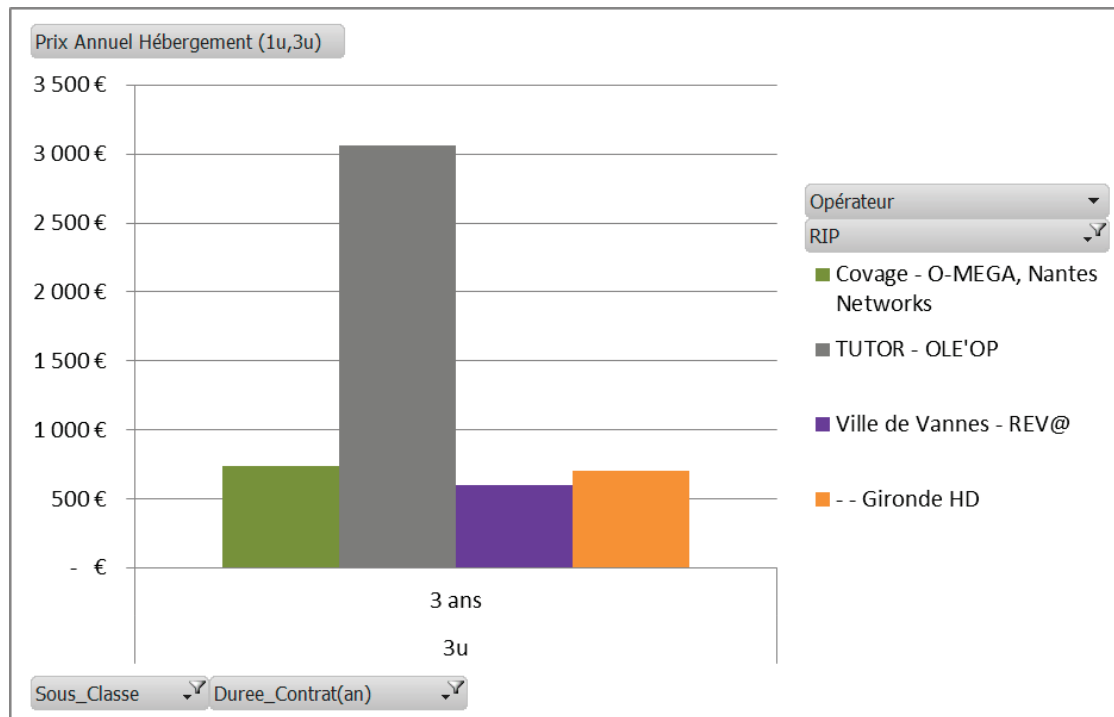


- L'offre de GHD est très compétitive sur les NRA de taille 1 et 2. Pour les taille 3 la stratégie a été délibérément positionnée sur les IRU.
- Pour les NRA de Taille 3, l'offre est compétitive pour la durée généralement demandée par les opérateurs par rapport l'offre LFO.
- Les offres légèrement mieux disantes que celle de GHD sont sur des territoires géographiques plus restreints (Communauté d'Agglomération de Vannes) ou sans acteur concurrentiel (Département du Cher).

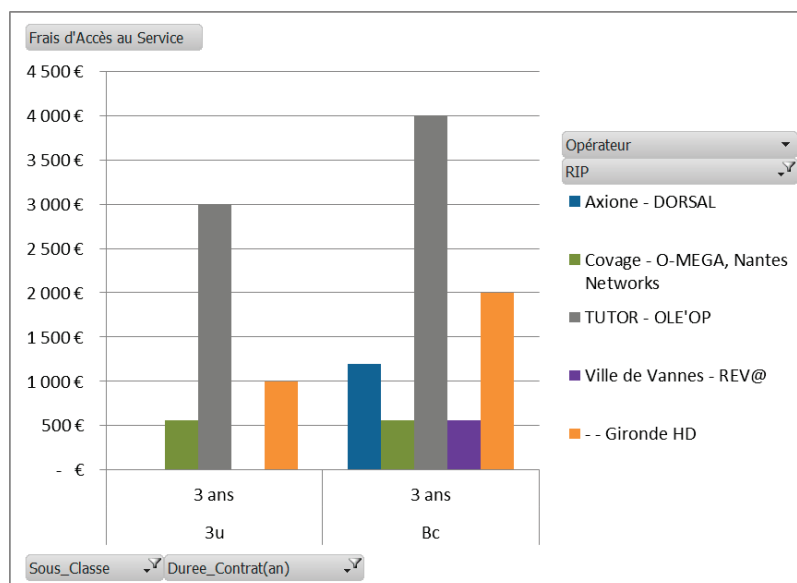


Quant aux FAS la stratégie délibérément agressive apporte un avantage par rapport à l'offre LFO.

d) Service d'Hébergement



Il est proposé un tarif d'entrée de gamme dans la moyenne basse des autres opérateurs.



Les FAS tiennent compte des opérations de raccordement du client hébergé et des services proposés (exemple choix du voltage de l'énergie) et sont tout à fait raisonnables.

4. 3 Commercialisation

La commercialisation a été confiée par le Syndicat Mixte Gironde Numérique à son partenaire Gironde Haut Débit.

Pour son lancement Gironde Haut Débit a mis au point une stratégie pour assurer les objectifs du PPP.

a) Stratégie Commerciale de Gironde Haut Débit



Pour réaliser ses ventes auprès des FAIs Gironde Haut Débit se doit d'actionner tous les leviers possibles pour inciter les acteurs économiques du territoire à utiliser la fibre comme infrastructure d'accès aux services. Ainsi GHD a réalisé une cartographie des enjeux et des cibles afin d'engager sur le terrain les actions nécessaires. Ces actions sont décrites dans la partie communication de ce rapport.

4. 4 État de réservation des capacités

a) Le Pré-dégrouper mutualisé

Ci-dessous une synthèse de la situation au 31/12/2012 avec le potentiel de dégroupage des principaux opérateurs.

	Présence en NRA	Nb de NRA ZO par opérateurs présents	Hébergés
FT	260	107	108
SFR	66	31	1
FREE	71	41	12
Completel	21	9	0
Bouygues	19	6	0

L'étude sur la présence des opérateurs dans les NRA origine des NRA ZO de GHD a été faite à partir de données trouvées sur internet. Cette étude montre que FT, SFR et Free sont les principaux opérateurs susceptibles de dégroupier les NRA ZO de GHD.

FT s'est implanté sur l'intégralité des NRA ZO, SFR et FREE uniquement sur les NRA ZO opticalisés, selon des critères de nombre de LP ou d'opticalisation du NRA Origine.

NB : Bouygues Telecom, quatrième opérateur de dégroupage exploite les infrastructures de SFR.

Durant l'année 2012, les stratégies observées par les opérateurs depuis 2009 sur les NRA ZO de Gironde Numérique n'ont pas évoluées.

3 commandes fermes ont été reçues au 31/12/2012 concernant FT, SFR et Free pour la mise en service du NRA ZO d'Abzac.

b) Les offres FOA et FOP

Ce point sur les offres a pour objectif d'analyser les résultats des cotations et des commandes FAIs enregistrées en 2012 par GHD. Cette démarche permet d'établir un constat pour être force de propositions quant à l'évolution du catalogue de service.

Tableau comparatif des cotations et commandes par offres et par opérateurs

Opérateurs	FOA		FOP		Dégroupage	
	Cotations	Commandes	Cotations	Commandes	Cotations	Commandes
ALPHALINK	18	0	0	0	0	0
Clevertnetworks	1	0	0	0	0	0
Completel	17	2	1	0	0	0
E-Tera	10	0	0	0	0	0
Free	0	0	1	0	2	1
FT	31	1	32	29	2	2
GFU	2	0	8	1	0	0
Heliantis	14	0	0	0	0	0
IMSNETWORKS	2	0	0	0	0	0
KPN	1	0	0	0	0	0
NeoTelecom	1	0	0	0	0	0
NVL	1	0	0	0	0	0
QS Telecom	1	0	0	0	0	0
RMI-ADISTA	92	17	1	0	0	0
SFR	49	4	1		3	1
TDF	0	0	1	0	0	0
	240	24	45	30	7	4

Trois clients de GHD contribuent majoritairement aux résultats : Adista, SFR, et France Telecom/Orange.

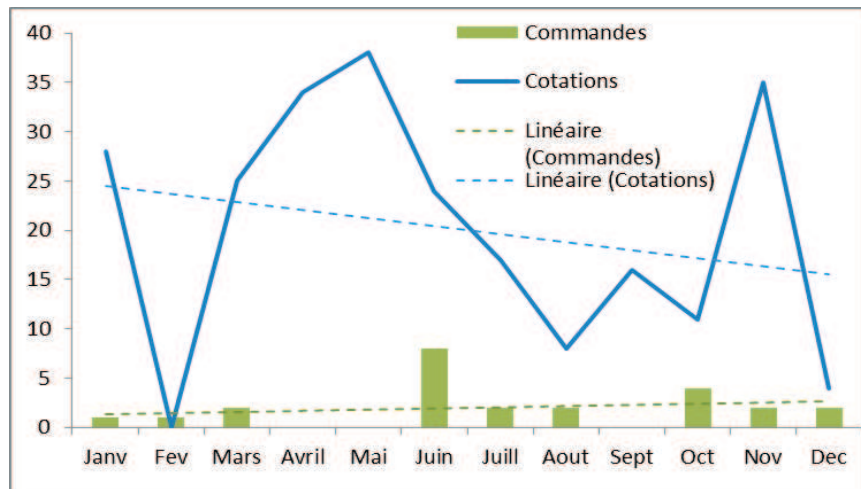
On peut constater :

- Ces trois FAIs travaillent sur des parcs clients à la fois existant mais aussi de conquête.
- Les autres FAIs ne travaillent qu'en réactif par rapport à leur parc client ou en opportunités.

81% des commandes concernent des raccordements entreprises et 9% des antennes mobiles.

Le pourcentage global de 20 % de transformation des cotations en commandes, est un bon résultat vis-à-vis des transformations observées sur le marché Wholesale de la Division Opérateurs France Telecom qui est de 10 %.

Evolution des cotations et commandes FOA

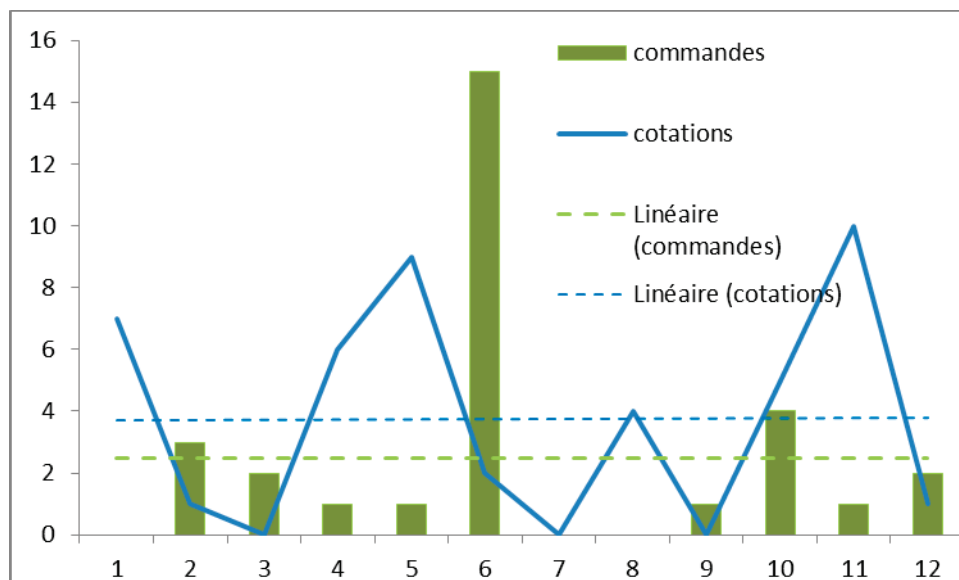


On peut observer une saisonnalité des cotations et des commandes, principalement liée aux exercices fiscaux des clients finaux entreprises.

La courbe de tendance des cotations, en régression, matérialise l'intégration des données du réseau Gironde Numérique dans les SI d'éligibilité des FAIs, rendant les commandes automatiques, sans avoir à faire d'étude de faisabilité.

Cette pratique d'automatisation des commandes est systématiquement exploitée avec les nouveaux prospects et FAIs.

Evolution des cotations et commandes FOP

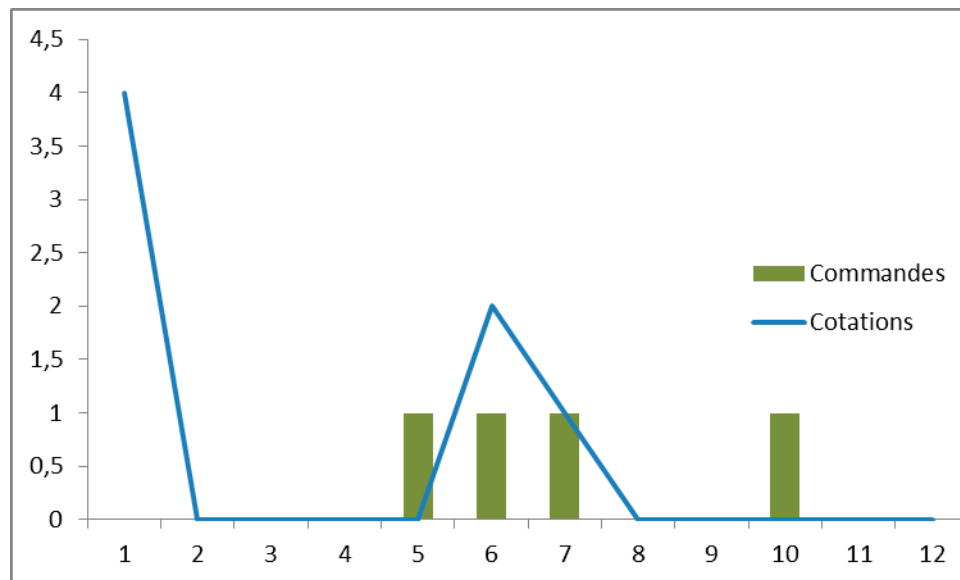


On peut également observer une saisonnalité des cotations et des commandes, principalement liée aux exercices fiscaux des clients finaux entreprises.

Les courbes de tendance nous indiquent que les cotations demandées sont généralement suivies de commandes.

Mais en effet les offres tarifaires FOP liées aux distances, importantes sur la Gironde, correspondent peu aux besoins des raccordements clients finaux entreprises des FAIs. Seuls des besoins de réseau structurant des FAIs Mobiles et avec collecte nationale peuvent infléchir les tendances.

Evolution des cotations et commandes Hébergement (NRA ZO & Shelters)



Les cotations et commandes sont liées à la mise en service d'un nouvel NRA ZO et à la capacité d'hébergement disponible.

La volumétrie des cotations et commandes évoluera lorsque les modèles de rentabilité d'investissement des FAIs dégroupés s'orienteront vers les NRA ZO non-opticalisés et à fort volume de client finaux ou que le Syndicat Mixte Gironde Numérique décide d'opticaliser les NRA ZO les plus importants.

Quant à l'offre d'hébergement en Shelter, celle-ci n'est exploitée, depuis 2010, que par France Telecom. Les autres FAIs, clients de Gironde Numérique, ont leur propre collecte sur le Net Center de Bordeaux à travers Inolia.

Cette offre évoluera avec l'arrivée de nouveaux FAIs en Gironde, désirant exploiter d'autres collectes nationales que celle utilisée à ce jour pour remonter les flux de leurs clients.

4. 5 Analyse de l'état d'avancement des démarches entreprises pour la commercialisation du Réseau depuis la création de GHD

a) Organisation commerciale Gironde Haut Débit

	Prospection	Promotion	Vente	Fidélisation
Direction Commerciale		Arnaud DELAROCHE		
		Sylvain PICART		
Ingénieur Technico-Commercial		Albert HADJEDJ		
Assistance Technico-Commerciale		Elena GIRY		

Missions : Stratégie et relation commerciale, études de faisabilité, contractualisation, administration des ventes, fidélisation commerciale.

b) Suivi des relations commerciales

Début d'année 2012, l'ensemble des opérateurs entreprises et dégroupes ont reçu les informations commerciales contractuelles (Contrats FOA / FOP / Dégroupage / Hébergement) ainsi que les cartographies réseau (NRA ZO, BB, ZA, Desserte).¹

Au mois de juin 2012 l'opération a été renouvelée pour annoncer l'évolution du catalogue de service et des offres de fibre noire.

Tout au long de l'année 2012, les contacts ont été entretenus avec les FAIs partenaires et nouveaux prospects sur la base de motifs suivants :

- Informations relatives au catalogue de services (évolutions des services, évolutions contractuelles, évolutions tarifaires)
- Informations relatives au réseau (déploiement, mise en service commerciale, adduction de site)
- Pré-étude et suivis cotations, appel d'offre
- Groupe de travail spécifique (ingénierie réseau, géomarketing, procédures, qualité)
- Business revue

¹ [Annexe 4 CR Commercial](#) - Exemple courrier opérateurs

Répartition du suivi des relations commerciales :

Le tableau ci-dessous, répertorie les différents supports exploités pour maintenir une relation commerciale avec les opérateurs clients et prospects.

Cette stratégie relationnelle est essentielle pour se faire connaître dans l'univers des opérateurs d'opérateurs, pour fidéliser les partenaires, maintenir le niveau de connaissance des FAIs du réseau d'initiative publique, et connaître les besoins des clients finaux.

Opérateurs	email	Tel	Business Revue	RDV
Adista	321	450	4	18
AESO	120	80	5	25
Alphalink	30	15	1	3
Alsatis	15	5	-	-
Bouygues Telecom	2	-	-	-
Bretagne Telecom	2	0	-	-
Céleste	10	3	-	-
Comptel	50	24	1	4
E-Terra	4	5	-	-
Free	11	25	3	0
FT UPRSO	110	48	12	4
Heliantis	15	17	3	1
IMS Networks	2	-	-	-
Interoute	2	0	-	-
Jaguar Networks	10	5	-	1
Magic On-Line	2	0	-	-
NVL	2	6	-	1
Obiane	2	5	1	-
SFR	170	240	6	8
	880	928	36	63

NB : Le suivi de la relation commerciale fait partie du cahier des charges du SI Commercial. Cette répartition par typologie de contact et par clients/prospects sera intégrée et permettra un suivi en temps réel.

Contractualisation Opérateur :

OBJET	OPERATEUR	DATE
Signature du contrat de pré-dégroupage mutualisé de NRA Zones d'Ombre	France Telecom	04/12/2009
	Free	27/04/2010
	SFR	06/12/2012
Signature du contrat de service Fibre Optique Passive	France Telecom	04/10/2010
	Adista	18/10/2010
Signature du contrat de service Fibre Optique Active	France Telecom	09/02/2011
	Adista	18/10/2010
	Completel	18/03/2011
	SFR	29/07/2011
	Heliantis	17/10/2011
	Intermediasud	12/12/2012
Signature du contrat d'hébergement	Jaguar Networks	24/12/2012
	France Telecom	16/02/2011
	Completel	18/03/2011
	Intermediasud	10/12/2012

Commentaires : la première étape avant de servir un client final, est d'engager l'opérateur FAI dans la relation commerciale et contractuelle avec Gironde Numérique. La signature des contrats de service est le premier engagement de la volonté des FAI à s'approvisionner chez Gironde Numérique.

Recettes Facturées par le SMGN à fin 2012 :

Le montant des recettes, de Gironde Numérique, réalisées en 2012 s'élève à 1 057K€, cf. tableau ci-dessous.

Offre	Opérateur	CA réalisé en 2012
Pré Dégrouperage NRA ZO	France Telecom	108 K€
	FREE	16 K€
	SFR	1 K€
Sous Total Offre Pré Dégrouperage		125 K€
FOA	FT UPRSO	88 K€
	Adista	115 K€
	Completel	8 K€
	SFR	43 K€
Sous Total Offre FOA		254 K€
FOP	France Telecom	624 K€
	GFU Libourne	50 K€
Sous Total Offre FOP		674 K€
Hébergement	France Telecom	1 K€
	Completel	3 K€
Sous Total Offre HEBERGEMENT		4 K€
TOTAL		1 057 K€

c) Contexte des opérateurs usagers potentiels

Les 3 principaux opérateurs dégroupéur, Free, SFR et France Telecom Orange ont réalisé leurs investissements en 2012, sur le NRA ZO d'Abzac.

Leurs commandes n'ont pas évolué vers des NRA ZO plus « petits ».

Pour les offres fibres activées et fibres noires, essentiellement destinées aux opérateurs d'entreprises, seuls les opérateurs FAI disposant d'une force de vente locale ont exploité l'opportunité du réseau Gironde Numérique. Les autres FAI se cantonnent à exploiter le réseau Gironde Numérique en réponse à des opportunités.

La croissance du volume de cotations et commandes attendues, passera par l'arrivée de nouveaux FAIs pro-actifs sur les entreprises et le développement des compétences des forces de vente FAIs présent localement.

Plusieurs actions ont été engagées en 2012 avec quelques opérateurs :

- GHD a engagé avec Adista un partenariat de publipostage sur des entreprises ciblées au sein des ZA pré-raccordées.¹
- GHD a assuré la promotion du réseau Gironde Numérique auprès des 3 réseaux partenaires de SFR et engagé la prospection de ZA localisées par leurs forces de vente
- GHD a détecté 2 nouveaux opérateurs prêts à s'installer sur le périmètre Gironde Numérique : Jaguar Networks et Alphalink.

4. 6 Enquête de satisfaction des usagers

La première enquête de satisfaction a été effectuée en décembre 2011. Il a été convenu avec le partenaire de réaliser une nouvelle étude début 2014.

¹ [Annexe 5 CR Commercial](#) : Plaquette de publipostage ADISTA 2012

4.7 Suivi des cotations demandées par les opérateurs

Une cotation est une étude de faisabilité de raccordement au réseau Gironde Numérique d'un client final permettant d'identifier et de localiser le client final, de qualifier son besoin (FOA, FOP, hébergement, dégroupage), de fournir un délai de livraison et un montant de facturation.

Pour disposer d'une cotation ; les opérateurs FAIs s'adressent à Gironde Haut Débit, à travers un formulaire spécifique ou par simple mail.

Le retour de la cotation est réalisé en moins de 48 heures, pour permettre aux FAIs de faire leurs propositions commerciales au client final dans les meilleurs délais.

Evolution des demandes de cotations :

Opérateurs	Cotations 2011	Cotations 2012
ALPHALINK	0	18
Clevertnetworks	0	1
Completel	26	17
E-Tera	2	10
Free	2	0
FT	29	31
GFU	0	2
Heliantis	4	14
IMSNETWORKS	0	2
KPN	0	1
NeoTelecom	0	1
NVL	0	1
QS Telecom	0	1
RMI-ADISTA	52	92
SFR	10	49
TDF	0	0
Magic Online	1	0
Prosystem	0	0
Céleste	0	0
	126	240

Lorsqu'un nouveau réseau s'implante sur une zone géographique, les opérateurs FAIs cherchent à augmenter leurs marges sur leurs clients en parc, et comparent donc les tarifs qu'ils peuvent exploiter pour fidéliser leurs clients. Et bien entendu ils prospectent de nouveaux clients grâce à l'éligibilité qu'apporte ce nouveau réseau.

Au regard du nombre de cotations effectuées en 2012, on peut identifier non seulement les acteurs partenaires mais aussi leurs stratégies.

- Adista, Completel sont des acteurs implantés localement. Leur stratégie est la conquête de marché proposant des solutions très haut débit alternatives aux opérateurs « installés ». Leur force est d'adapter leurs tarifs et leurs offres de service aux besoins des entreprises.

- SFR et Orange sont les acteurs majeurs et installés du territoire. Ils proposent des offres haut débit et très haut débit sur catalogue. Sur le deuxième semestre 2012 SFR a démontré son agressivité sur ses offres fibre optique en intégrant une offre « bundle » (Data + VOIP) très agressive. Orange prépare sa réaction pour l'année 2013 en créant une offre intégrée sur le réseau Gironde Numérique.
- Les autres opérateurs (Heliantis/Alphalink) sont des opérateurs dits locaux, apportant des offres souples, mais ne sont pas encore implantés physiquement sur le territoire, et fonctionnent plutôt sur opportunités et non en prospection.

GHD est également un acteur pro-actif auprès des clients finaux, ses cibles commerciales sont les sites raccordés et pré-raccordés des collectivités du programme de déploiement du PPP33 et les entreprises de plus de 500 salariés sur les communes traversées par le réseau.

La particularité de cette prospection est informative et non-commerciale.

4. 8 Autres actions commerciales

GHD est proactif sur deux autres axes auprès des opérateurs FAIs :

- L'évolution des catalogues de services des opérateurs (SFR et Orange).

En effet, ces opérateurs ont des offres catalogues pour lesquelles l'intégration d'une offre de service sur de la fibre optique Gironde Numérique nécessite un travail structurel avec leur marketing réseaux et marketing commercial, cette opération a été finalisée en septembre 2012 avec SFR et aboutira en 2013 avec Orange.

- La collecte des antennes mobiles

Les besoins toujours croissants d'absorber le trafic des téléphones portables est un enjeu majeur pour les opérateurs mobiles et leur besoin de collecter le trafic mobile à l'aide de supports réseau de très haut débit devient impératif à l'aube du lancement du LTE (Long Term Evolution : Débit du réseau mobile allant jusqu'à 100 Mbits/sec). Gironde Haut Débit entend être un fournisseur alternatif aux solutions actuellement exploitées et travaille avec leurs ingénieries réseau pour apporter les conditions et les garanties dont ils ont besoin. Ces projets sont sur des cycles trisannuels. Les premiers fruits d'une coopération entre Orange et GHD ont vu le jour en 2012, grâce à un process simplifié. Les coopérations avec les autres opérateurs mobiles, FREE, SFR et BYT aboutiront en 2013.

- Fichier des entreprises girondines

En septembre 2012, GHD a acquis le fichier des entreprises de la chambre des commerces 2011.

Le post-traitement effectué de ce fichier pour géolocaliser les entreprises girondines dans le périmètre des frais d'accès au réseau les moins chers du catalogue de service de Gironde Numérique, devient un outil d'attractivité des FAIs.

5 000 entreprises identifiées sont éligibles au FAS forfaitaires, et 16 000 entreprises sont éligibles à des FAS sur devis raisonnables.

Ce potentiel client est un levier important et décisif pour promouvoir et mobiliser de nouveaux FAIs sur le territoire.

En effet et en raison des investissements consentis sur le territoire de Gironde Numérique, les FAIs savent apprécier à sa juste valeur ce nouveau potentiel national qu'il leur est proposé et savent d'autant mieux calculer un retour sur investissement pour une implantation locale.

Ce fichier apporte également à Gironde Haut Débit une meilleure connaissance du potentiel clients finaux et lui permet de proposer des offres d'évolution du catalogue de service.

4. 9 Liste des Annexes Compte Rendu Commercialisation

Annexe 1 : Contrat fibre optique passive de collecte

Annexe 2 : Contrat de fibre optique passive de raccordement client

Annexe 3 : Benchmark tarifaire

Annexe 4 : Exemple courrier opérateurs

Annexe 5 : Plaquette de publipostage ADISTA 2012

5 – COMMUNICATION

La communication est un élément incontournable pour Gironde Haut Débit qui se doit de développer sa notoriété et entretenir son image vis-à-vis de son partenaire public. La communication revêt également un aspect primordial pour la bonne commercialisation du réseau ; plus ce dernier sera connu, plus les entreprises en comprendront les enjeux et se tourneront vers la fibre.

Gironde Haut Débit s'est attaché à mener une politique de communication sur le territoire girondin et a poursuivi durant l'année 2012 ses campagnes d'information au cœur des zones d'activités en s'adressant directement aux entreprises.

Pour réussir cet objectif Gironde Haut Débit a non seulement eu recours à des prestataires externes mais également à des partenariats avec des écoles de communication (EFAP, Ecole des Métiers de la Communication).¹

5.1 Communication événementielle

Le principe, basé sur deux actions de communication packagées appelées « Field Event » et « Fiber meeting », est d'apporter les moyens aux collectivités d'informer les entrepreneurs de l'aménagement numérique réalisé sur leur territoire.

Le Field Event

Gironde Haut Débit a constaté que le réseau Gironde Numérique souffre d'un déficit de notoriété et d'image, les entreprises ne connaissent pas son existence.

Les opérateurs n'informent pas les collectivités, ni les entreprises, de la présence du réseau de fibre optique de Gironde Numérique.

Il a été constaté une certaine inertie des opérateurs qui a pour conséquence la perte de clients potentiels pour le réseau d'initiative publique commercialisé par Gironde Haut Débit.

Autre difficulté liée à la précédente, les messages délivrés aux collectivités et aux entreprises de la Gironde ne sont pas homogènes et cohérents.

L'objectif à travers le Field Event est de formater un discours pédagogique.

L'objectif d'un Field Event est également de montrer aux collectivités que c'est le moment pour elles de communiquer sur le déploiement qui a été conçu pour la fibre optique. Il faut donc les convaincre de l'intérêt de communiquer sur l'investissement qui a été réalisé, de le valoriser et de le faire connaître.

Le Field Event est un événement à l'initiative de Gironde Haut Débit qui a pour vocation d'assurer la mise en relation des opérateurs avec les entreprises.

¹ Cf. 1.4 Liste du personnel GHD affecté à l'exécution du Contrat

L'idée est de faire connaître aux entreprises les possibilités qu'offre la fibre optique pour le développement de leur activité. Il s'agit donc de répondre à leurs attentes et même de révéler de nouveaux besoins.

Il est important d'insister sur la nature didactique et explicative du message délivré au cours d'un Field Event. Il ne s'agit en aucun cas d'un message commercial. Gironde Haut Débit invite ses opérateurs partenaires afin qu'ils rencontrent les entreprises. A travers cette démarche, le contact direct est favorisé.

Déroulé d'un Field Event

- ☉ 8h30 : Arrivée des invités
- ☉ 9h00 : Début de l'intervention
- ☉ 9h30 : Petit déjeuner : moment de rencontre entre les entreprises et les opérateurs

L'intervention se déroule en 3 temps :

1. Discours du Président de la Communauté de Commune ou de son représentant
2. Discours d'Anne Marie Keiser, Présidente du Syndicat Mixte Gironde Numérique ou de son représentant
3. Présentation d'Arnaud Delaroche, Directeur Général de Gironde Haut Débit ou de son représentant

Déroulé de la présentation :

- Présentation de Gironde Haut Débit
- Présentation du réseau Gironde Numérique
- Explication de ce qu'est la fibre optique
- Présentation d'un exemple d'offre que propose un opérateur
- Testimonial qui permet d'apporter l'exemple d'une entreprise utilisatrice de la fibre optique.
- Présentation des opérateurs
- Invitation autour du petit déjeuner

Logistique

Gironde Haut Débit prend en charge l'organisation et le financement de l'événement, conjointement avec son agence de communication *Le Paradis C'est Ici*.

Néanmoins Gironde Haut Débit recherche un partenariat technique avec la collectivité (ou une entreprise sur le territoire de celle-ci) pour la mise à disposition d'un lieu et des outils spécifiques à une présentation de ce type (rétroprojecteur, pupitre, scène etc.).

Les cartons d'invitations conservent la charte graphique de Gironde Haut Débit. Néanmoins la communauté de commune a un droit de regard sur les invitations, elle peut adapter les textes, choisir l'emplacement et la taille de son logo en couverture et en quatrième de couverture.

Gironde Haut Débit demande l'apport d'un fichier contact qualifié des entreprises locales.

L'envoi des invitations, les relances e-mail et téléphoniques sont prises en charge par Gironde Haut Débit mais peuvent être faites avec la collectivité.

Les contacts presse sont fait conjointement avec la collectivité.

Bilan 2012

Deux Field Event ont été organisés en 2012. Le premier sur la Communauté de Communes du Pays de Langon en date du 28 Juin et le deuxième sur la Communauté de Communes de Montesquieu le 3 Mai 2012.

Lors de ces deux Field Event une quarantaine d'entreprises ont été représentées ainsi que les responsables des Communautés de communes et des élus locaux.



Les cinq opérateurs présents (Adista, Completel, Heliantis, Orange et SFR) ont pu répondre aux attentes particulières des entreprises et élus, délivrer leur messages et engager des relations commerciales plus approfondies.

Le Fiber Meeting

Le Fiber Meeting est une déclinaison du Field Event. Il répond donc à ce qui a été établi pour le Field Event et répond donc à la même problématique et aux mêmes objectifs que ce dernier, c'est-à-dire informer et mettre en relation les entreprises et les opérateurs Fournisseurs d'Accès Internet (FAIs). Cependant, le format de l'événement change par rapport à celui du Field Event.

En effet, le Fiber Meeting répond à une demande de la collectivité, et non plus à une démarche de Gironde Haut Débit, qui souhaite informer les entrepreneurs de son territoire sur la fibre optique et les modalités de raccordement. Il s'agit d'une réunion en plus petit comité permettant des échanges plus directs entre les différents acteurs que sont les entrepreneurs, Gironde Haut Débit et les représentants du territoire.

Déroulé du Fiber Meeting

Le déroulé de la présentation reste sensiblement le même que lors d'un Field Event :

- Présentation de Gironde Haut Débit
- Présentation du réseau Gironde Numérique
- Explication de ce qu'est la fibre optique
- Présentation d'un exemple d'offre que propose un opérateur
- Testimonial (le cas échéant)

Logistique

D'un point de vue logistique, c'est la collectivité qui prend en charge le financement de l'événement. Tout le matériel nécessaire au bon déroulement de la présentation est donc fourni par la commune qui a effectué la demande.

C'est également la commune qui établit la liste des invités et qui se charge des invitations, des relances mails et téléphoniques.

Les contacts presse sont fait conjointement avec la collectivité.

Bilan 2012

Quatre Fiber Meeting ont été organisés, à La Brède, Saint Jean d'Illac, St Caprais de Blaye et Saint Aubin de Blaye durant l'année 2012. Nous constatons en moyenne une cotation pour deux entreprises présentes ; preuve de la bonne approche des Fiber Meeting.

- ➔ **Le format des Fiber Meeting sera privilégié pour l'année 2013 car il correspond mieux à la granularité des collectivités. Ainsi, Gironde Haut Débit peut enclencher une relation directe avec les mairies du territoire afin de coller au plus près des besoins de chacune des parties prenantes à savoir les services de la collectivité et les entreprises de leur territoire.**

Publication à destination des entreprises :

gironde
haut débit

La fibre optique Gironde Numérique est un facteur de développement de votre entreprise qui vous permet de stimuler votre activité :

- Optimisez votre téléphonie
- Proposez à vos collaborateurs des accès performants à votre système d'information
- Communiquez avec vos clients et vos fournisseurs en toute sécurité
- Accédez aux avantages de la convergence
- Dynamisez votre organisation

Que devez-vous faire pour connaître votre éligibilité à la fibre et les services dont vous pouvez bénéficier ?

- 1** Localisez votre entreprise par rapport à la proximité du réseau Gironde Numérique à l'aide des différentes cartographies présentes sur notre site internet
- 2** Recensez vos coûts télécoms actuels et qualifiez vos nouveaux besoins grâce à notre aide au diagnostic située dans l'onglet «Entreprise» de notre site internet
- 3** Sollicitez une offre tarifaire :
 - Contactez votre Fournisseur d'Accès Internet (FAI) actuel ainsi que la concurrence
 - Demandez la confirmation de votre éligibilité à la fibre Gironde Numérique
 - Exprimez votre besoin et demandez un devis

Pour plus d'informations contactez nous au :
05 56 48 47 98
Ou sur notre site internet :
www.girondedeutdebit.fr

A la suite du Fiber Meeting de Saint Jean d'Ilac, un encart d'information a été publié dans l'annuaire des entreprises de Saint Jean d'Ilac & Martignas 2012.

5.2 Numéro Vert

Il est apparu à travers la tenue des différents Field Event ou Fiber Meeting qu'il fallait organiser la continuité du dialogue initié avec les entreprises rencontrées. A cet effet, Gironde Haut Débit a assuré la création et la mise en place d'un numéro vert afin de favoriser la relation avec les entreprises mais aussi les collectivités. Ce numéro vert apporte un complément à la stratégie de communication initiée par Gironde Haut Débit en assurant un service proximité envers les entreprises en quête d'informations.

Pour relayer la mise en place de ce numéro vert Gironde Haut Débit a inscrit le numéro vert sur chacun de ses supports de communication.



5.3 Plaquette

Gironde Haut Débit a créé une plaquette d'information à destination de ses différentes cibles à savoir : entreprises, collectivités et opérateurs.

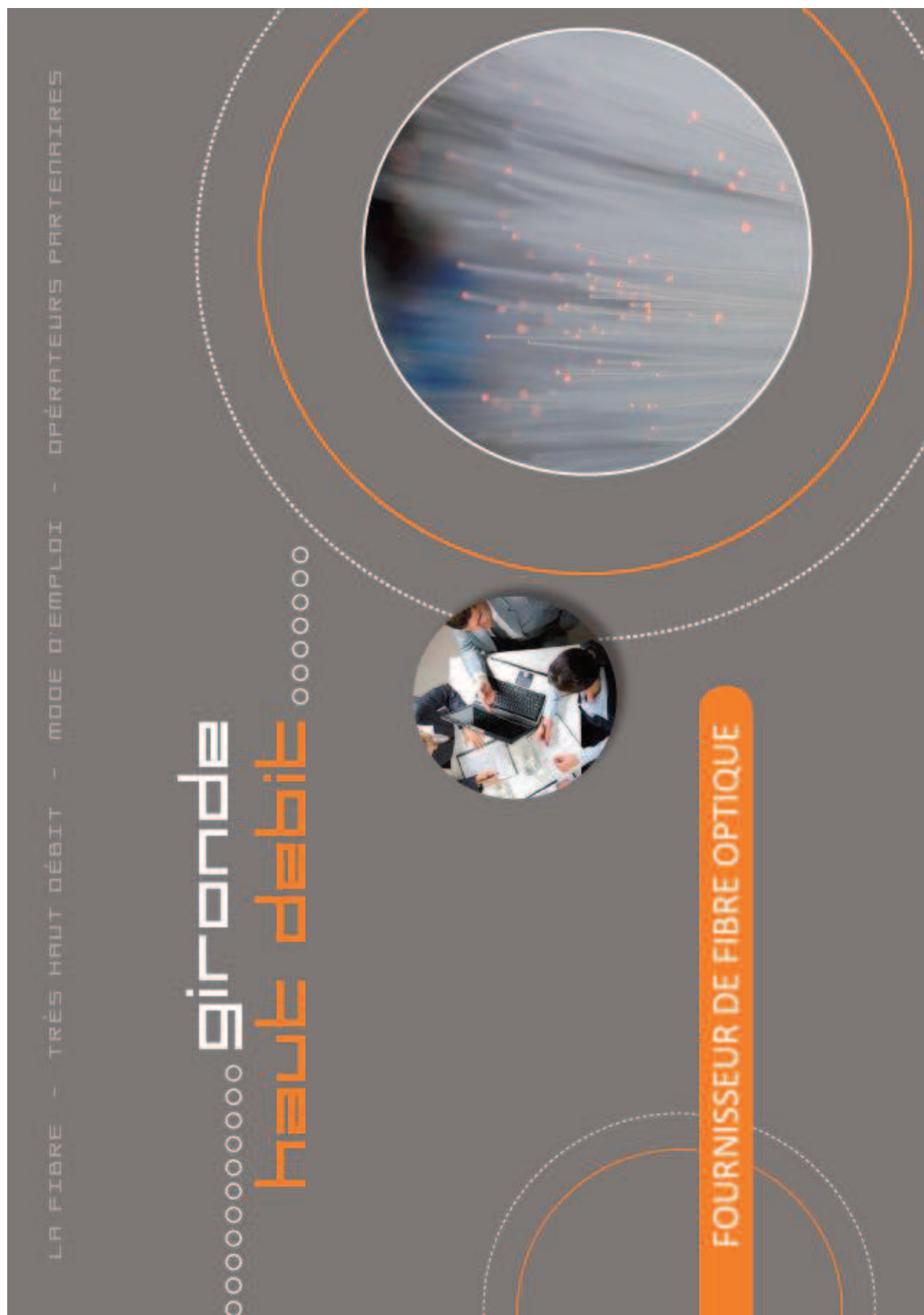
Cet outil de communication a pour objectif de présenter la société, son activité, le réseau ainsi que les démarches à suivre pour se raccorder à la fibre optique Gironde Numérique.

De par son format « pochette », la plaquette devient un support pratique et durable qui permet d'insérer des fiches adaptées en fonction du destinataire.

La plaquette se décline donc en plusieurs versions selon les cibles. La base commune, à savoir qui est Gironde Haut Débit et en quoi consiste le réseau de fibre optique, est transcrite sur la pochette et les déclinaisons spécifiques aux cibles sont assurées par les fiches insérées dans la pochette. Les fiches permettent de transmettre un message adapté au destinataire.

La plaquette reprend la charte graphique de Gironde Haut Débit afin d'apporter une cohérence visuelle sur l'ensemble des supports de communication.

Plaquette :



LA FIBRE - TRÈS HAUT DÉBIT - MODE D'EMPLOI - OPÉRATEURS PARTENAIRES

gironde
haute débit

FOURNISSEUR DE FIBRE OPTIQUE

10000000 couverture du réseau
LE TRÈS HAUT DÉBIT POUR LES GIRONDINS!



Sous l'égide du Conseil Général de la Gironde, le Syndicat Mixte Gironde Numérique a missionné son partenaire, Gironde Haut Débit, afin de mettre en place un réseau d'initiative publique entièrement numérique.

gironde
haut debit

Entre sociétés de projet créées en 2008 dans les principales missions sont : la conception, la réalisation, l'exploitation et la commercialisation du réseau de fibre optique Gironde. Gironde Haut Débit est un opérateur d'opérateur.

OBJECTIF : permettre, à travers les fournisseurs effectifs de services numériques (FAI), aux entreprises et aux collectivités, d'accéder au très haut débit.

L'AMBITION : participer à la réduction de la fracture numérique sur le territoire girondin, être l'acteur principal de l'aménagement du territoire, apporter aux utilisateurs locaux, des solutions économiquement compétitives.

* Crédibilité et expertise

- 2060 km de fibre optique sur 5 artères
- 83 Zones d'activités raccordées
- 91 lieux de Raccordement d'Abonnés dégroupables
- 107 lieux de Raccordement d'Abonnés en Zones d'Ombre dégroupables (NRA20)
- 89 Sites publics
- 80 Collèges et Lycées

LA FIBRE C'EST QUOI ?

Transporter des données numériques sur internet à des débits importants de l'ordre du gigabit en émission et en réception.



SES AVANTAGES

L'accessibilité à tous les services numériques.



Pour l'utilisation du réseau de Gironde numérique :

Les opérateurs de télécommunications sont à votre service.

QUE FAIRE, AUPRES DE QUI ?



www.girondehautdebit.fr

ACCÉDEZ AU TRÈS HAUT DÉBIT - OPTIMISEZ VOS OUTILS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS



CONTACT GIRONDE HAUT DÉBIT

L'équipe de Gironde Haut Débit est à votre disposition pour répondre à vos attentes et vous apporter toute l'aide nécessaire à la construction de votre projet.

Adresse : Gironde Haut Débit
Les Bureaux de la Cité
23 Parvis des Chartreux
33074 Bordeaux Cedex

Téléphone : +33 (0)5 56 48 47 98

Mail : gironde.hautdebit@girondehautdebit.fr

Site internet : www.girondehautdebit.fr

gironde
haut debit



ENTREPRISES

gironde
haut debit

La fibre optique Gironde Numérique est un facteur de développement de votre entreprise qui vous permet de stimuler votre activité :

- Optimisez votre téléphonie
- Proposez à vos collaborateurs des accès performants à votre système d'information
- Communiquez avec vos clients et vos fournisseurs en toute sécurité
- Accédez aux avantages de la convergence
- Dynamisez votre organisation



Que devez-vous faire pour connaître votre éligibilité à la fibre et les services dont vous pouvez bénéficier ?



N'hésitez pas à nous contacter pour toute assistance dans vos démarches : +33 (0)5 56 48 47 98

FACILITEZ VOTRE ACCÈS AU MONDE DU TRÈS HAUT DÉBIT

COLLECTIVITÉS **gironde** haut debit

Le réseau Gironde Numérique constitue :

- Un levier de performance de la commande publique pour dynamiser votre communication auprès des citoyens : services au troisième âge - vidéo protection - e-administration - environnement numérique de travail - guichets uniques - services d'état civil, etc...
- Un facteur d'attractivité fort pour votre territoire. Grâce aux nombreux services proposés par nos partenaires opérateurs Fournisseurs d'Accès Internet (FAIs), de nouvelles perspectives commerciales s'ouvrent pour les entreprises.
- Un outil de développement pour votre collectivité : optimisez votre téléphonie - proposez à vos collaborateurs des accès performants à votre système d'information - dynamisez votre organisation, etc...



Que devez-vous faire pour connaître vos éligibilités à la fibre et les services offerts aux postes bénéficiaires ?



N'hésitez pas à nous contacter pour toute assistance dans vos démarches : +33 (0)5 56 48 47 98

GIRONDE HAUT DEBIT, UN PARTENAIRE AU SERVICE DE VOTRE RÉUSSITE

OPÉRATEURS

gironde haut debit

Gironde Haut Débit vous propose :

- Une gamme complète de services compatibles avec vos exigences
- Un environnement technique et tarifaire performant et attractif
- Un accompagnement sur mesure pour favoriser les meilleures propositions à votre client final

Notre catalogue est composé de 5 offres :

- Bande passante (FOA Fibre Optique Activée)
- Fibre noire (LFON Location de Fibre Optique Noire)
- Opticalisation de NRA (LFON collecte de NRA)
- Hébergement des équipements actifs opérateurs
- Hébergement en armoire pour le dégroupage à la Sous-Répartition

Comment bénéficier de nos offres* :

1 Vérifiez l'éligibilité de votre prospect ou client :

- Consultez les cartes interactives de notre site internet dans l'onglet «Le Réseau»
www.girondehautdebit.fr
- Ou contactez le service commercial de Gironde Haut Débit au numéro suivant
+33 (0)5 56 48 47 98

2 Commandez auprès du service commercial de Gironde Haut Débit une étude de faisabilité pour connaître votre devis

3 Transmettez les documents complétés et signés au service commercial de Gironde Haut Débit par courrier et/ou par mail. Ou bien contactez notre service commercial.

* Toutes nos offres sont conditionnées par la signature préalable de nos contrats (téléchargeables sur notre site internet).

GIRONDE HAUT DEBIT, UN PARTENAIRE AU SERVICE DE VOTRE RÉUSSITE

PARTENAIRES gironde
haut débit

Les opérateurs qui nous font confiance :

orange

Adista

completel
la fibre de l'entreprise

SFR Business Team
Faire équipe avec vous

Héliantis
Services informatiques

*Liste actualisée de nos partenaires sur le site www.girondehautdebit.fr

N'hésitez pas à nous contacter pour toute assistance dans vos démarches : +33 (0)5 56 48 47 98

GIRONDE HAUT DÉBIT ET SES PARTENAIRES : UNE RELATION BASÉE SUR LA CONFIANCE AFIN D'OPTIMISER VOTRE RÉUSSITE

5.4 Salon

SELAQ 2012



Les **17 et 18 février** 2012, Gironde Haut Débit était présent en tant qu'exposant à la 1^{ère} édition du **Salon des élus locaux d'Aquitaine qui s'est déroulé au sein du Palais des Congrès**, à Bordeaux-Lac. Cette manifestation co-organisée par cinq associations départementales des maires a permis à Gironde Haut Débit de **dialoguer** et **d'échanger** directement avec les élus et les collectivités locales sur des enjeux de l'aménagement numérique du territoire.



A cette occasion, Gironde Haut Débit s'est positionné en complémentarité de l'opérateur Orange, actionnaire majoritaire, et a assuré une présence à ce salon par l'intermédiaire d'un stand et d'outils de présentation du réseau.

De nombreux élus sont venus à la rencontre de Gironde Haut Débit et ont été attentifs à la présentation du réseau, ses caractéristiques ou encore ses modalités d'accès. Destinés aux collectivités, le

SELAQ a permis à Gironde Haut Débit de capter l'attention exclusive des élus.

Gironde Haut Débit a également participé sur ce salon à un atelier sur les infrastructures numériques.

Accompagné de son Partenaire Public Gironde Numérique, cet atelier a été pour GHD l'occasion de présenter les réseaux d'initiatives publiques et plus particulièrement le réseau de fibre optique Gironde Numérique.



5.5 Politique de partenariat

Gironde Haut Débit a adopté une politique de partenariat afin de développer au maximum sa notoriété et son image auprès des acteurs économique du territoire Girondin.

Les partenaires institutionnels

a) *ADEISO*

L'ADEISO, Association pour le développement de l'électronique et de l'informatique dans le Sud-Ouest, a pour vocation de renforcer et dynamiser l'ensemble des activités de ces secteurs sur la région.

Soutenue par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Bordeaux et par le Conseil Régional d'Aquitaine, l'ADEISO permet, par son action fédératrice, le développement de nouvelles activités et l'accès à de nouveaux marchés.¹

A ce titre, Gironde Haut Débit a participé le 12 décembre 2012 à une manifestation organisée par l'association. Cet événement rentrant dans le cadre des Rencontres Entreprises, Collectivités et Opérateurs a permis à Gironde Haut Débit et Gironde Numérique de présenter l'aménagement numérique du territoire initié par le Conseil général et mené à bien grâce au PPP33.

b) *Le CECA – Centre Entreprise et Communication Avancée*

Cette association à but non lucratif réunit dans son conseil d'administration la plupart des concessionnaires du territoire. De plus le CECA a une bonne vision sur le tissu local des entreprises, notamment par le biais de son université d'été. C'est pourquoi Gironde Haut Débit se positionne depuis 2009 comme un partenaire institutionnel de cette association en participant aux décisions stratégiques.

c) *BGI – Bordeaux Gironde Investissement*

Gironde Haut Débit est adhérent de Bordeaux Gironde Investissement depuis 2010. Missionné par des partenaires publics, Bordeaux Gironde Investissement accompagne au quotidien les entreprises girondines. L'adhésion de Gironde Haut Débit à BGI permet d'avoir à disposition des supports destinés à relayer directement les messages auprès des entrepreneurs du territoire. Ainsi, la mise en place du numéro vert et les différents événements comme les Field Event ou la présentation ADEISO ont fait l'objet d'une parution dans la lettre mensuelle de BGI.

d) *Trophée des pyramides – Fédération Aquitaine des Promoteurs Immobiliers*

Gironde Haut Débit a sponsorisé en 2012 la remise d'un prix « Habitat écoresponsable » au Trophée des pyramides organisé par la Fédération Aquitaine des Promoteurs Immobiliers.

¹ www.adeiso.fr

Cette soirée de remise des prix a permis à GHD de mener une action envers les promoteurs immobiliers, leur expliquant ainsi la présence du réseau de fibre optique Gironde Numérique sur le territoire.

Les partenaires relations publiques

Afin de recevoir les partenaires et clients du projet, Gironde Haut Débit a choisi quelques partenariats avec des organisations sportives comme le club de Rugby de l'Union Bordeaux Bègles et le club de football des Girondins de Bordeaux. Les matchs disputés par ces deux équipes sont particulièrement porteurs et permettent de renforcer les liens initiés avec les partenaires et clients ainsi que les élus du territoire.

Les partenaires apporteurs d'affaires mutuels

En septembre 2012 à l'initiative de Gironde Haut Débit, deux partenariats d'apporteurs d'affaires ont été établis ; l'un avec SPIE et l'autre avec INEO. Cette coopération a pour objet de partager les clients respectifs afin que chacune des entreprises puissent en tirer un intérêt économique.

Exemple : la société SPIE et INEO répondent à des Appels d'Offres de marché de travaux pour de la vidéo-protection, Gironde Haut Débit peut alors fournir potentiellement les liaisons optiques des caméras de vidéo-protection. Autre exemple : pour sa part Gironde Haut Débit apporte des affaires à ces deux partenaires sur l'aménagement fibre optique des parties privatives de leurs clients finaux.

Ces partenariats sont animés à minima une fois par an par un séminaire ayant pour objectif de développer de nouveaux axes gagnant/gagnant.

5.6 Communication visuelle

Film présentation de la fibre ¹

Une présentation vidéo a été réalisée par Gironde Haut Débit. Ce film présente la fibre optique et ses avantages pour les entreprises. Le ton se veut ludique et pédagogique. Il s'agit de rendre abordable la spécificité de cette technologie en centrant le message sur les bénéfices concrets de la fibre optique pour les entreprises.

¹ Voir film sur CD

5.7 Le site internet

Le site internet a connu en 2012 une refonte complète de sa charte graphique et de son espace d'accueil pour laisser place à une nouvelle interface plus claire et intuitive.



La nouvelle présentation de la page d'accueil invite l'internaute à se diriger vers la page qui lui est dédiée en différenciant directement les profils. Les pictogrammes des rubriques *Actualités*, *En images* et *Cartographie* donnent un aspect plus ludique au site internet de Gironde Haut Débit et attirent le regard de l'internaute. Cette nouvelle interface est plus moderne et dynamique que la précédente de par sa présentation mais aussi sa charte graphique.

Proposée en page d'accueil, la cartographie du réseau est davantage mise en avant sur cette nouvelle interface ; elle est l'élément clé du trafic sur le site internet puisque 30 %¹ du premier clic des internautes lui est dédié. De plus, 24 % des pages vues en 2012 concerne les informations relatives aux sites raccordés au réseau Gironde Numérique.

¹ Source Google Analytics

Par ailleurs à travers la refonte du site internet, le choix a été fait d'intégrer un espace service permettant aux internautes membres (via une inscription en ligne) un accès personnalisé à un formulaire d'aide au diagnostic de ses besoins en télécommunications. La création dans l'espace service d'un diagnostic communication, permet aux entreprises et collectivités de qualifier leurs besoins et de recueillir un formulaire leur permettant de solliciter des devis comparables à tous les opérateurs et donc de mieux apprécier les avantages de la libre concurrence s'exerçant sur le réseau Gironde Numérique.

Ce nouvel espace permet de faire du site www.girondehautdebit.fr bien plus qu'une vitrine. Le site internet est maintenant un outil pratique pour les entreprises, collectivités ou opérateurs.

Un site internet est un outil de communication nécessitant une mise à jour régulière.

Le parti pris est de publier une actualité le plus souvent possible. Ainsi chaque événement fait l'objet d'une actualité afin de rendre le site vivant.

Toujours afin de favoriser la compréhension des internautes en quête d'informations sur la fibre optique, il a été décidé de créer une fiche pédagogique reprenant les questions les plus fréquemment posées.

Un schéma comparatif des vitesses de téléchargement entre la fibre optique et l'ADSL a été intégré. Cette manière graphique de présenter les avantages de la fibre optique parle beaucoup aux internautes en quête de réponse d'un simple coup d'œil.

Les analyses du trafic du site internet permettent de confirmer le bon référencement de Gironde Haut Débit puisque 80 % des accès au site internet se font à partir d'une clé de recherche du type « fibre optique gironde » ou « haut débit gironde ». Enfin, 16 % des visiteurs de notre site le sont délibérément en tapant dans les moteurs de recherche le nom de la société.

5.8 Relations presse

Gironde Haut Débit entretient régulièrement ses contacts avec la presse qui sont la première source d'informations régionale.

Revue de presse : 20 articles (SO : 19 – APS : 1)

Pour cette année 2012, 20 articles consacrés à Gironde Haut Débit ou son partenaire Gironde Numérique ont été recensés dans la presse régionale.

Dès le début de l'année 2012, le journal régional Sud Ouest a relaté l'intérêt grandissant des collectivités pour la fibre optique. A l'occasion du premier conseil communautaire de l'année en février pour Canéjan-Cestas, l'accès à internet en haut débit a fait partie des dossiers votés à l'unanimité ; les élus l'estimant comme un « *service de première nécessité pour les concitoyens.* »

Sud Ouest – 3 Février 2012

<http://www.sudouest.fr/2012/02/03/un-service-de-premiere-necessite-623017-3200.php>

Le 15 Mars 2012, suite à un petit déjeuner réunissant entrepreneurs locaux et élus Illacais où les représentants de Gironde Haut Débit, Arnaud Delaroche, et Gironde Numérique, Yann Breton intervenaient, le quotidien titrait « *Les atouts de la fibre* » et présentait le très haut débit, ses avantages et son déploiement.

Conscient que le très haut débit pourrait aider au développement de l'activité économique, les élus ont souligné qu'ils devaient « *préparer les enjeux de demain* ». « *Nous allons donc déployer des infrastructures haut débit et préparer l'arrivée du très haut débit via la fibre optique* » a rajouté Jacques Ferreau, Maire de la commune.

Ce sujet a particulièrement intéressé les entreprises présentes qui ont pu apprendre de la part d'Arnaud Delaroche que « *Gironde Haut Débit c'est 1 060 km de fibre optique en Gironde. Cela permet d'augmenter la productivité, de favoriser le travail collectif, d'améliorer les échanges avec les clients et partenaires, etc. C'est l'opérateur de service qui "allume" la fibre et fournit les services de très haut débit. Il suffit à ceux qui sont près des zones desservies de contacter leur opérateur pour un devis. Tout se passe ensuite entre Gironde Haut Débit et l'opérateur.* ». Le Maire a annoncé à cette occasion que « *En 2012, les fourreaux pour la fibre optique seront passés en même temps que la piste cyclable reliant le centre bourg au quartier de Beutre à Mérignac* ».

(Sud Ouest – 15 Mars 2012)

<http://www.sudouest.fr/2012/03/15/les-atouts-de-la-fibre-659251-3001.php>

A l'instar de Saint Jean d'Illac, la commune de Gujan-Mestras s'intéresse à la technologie du très haut débit et annonce pour mi-avril le lancement de travaux consistant à enterrer les réseaux aériens (électricité et téléphone) ainsi que la fibre

optique du réseau Gironde Numérique afin de desservir les entreprises installées sur les ports et le Lycée des Métiers de la Mer.

(Sud Ouest – 20 Avril 2012).

<http://www.sudouest.fr/2012/04/20/en-bonne-voie-693338-2904.php>

De nombreuses rencontres réunissant professionnels et élus autour de Gironde Haut Débit ont été retranscrites par Aquitaine Presse Service et Sud Ouest en 2012. Les Field Event de Martillac du 3 Mai et de Langon en Juin ont été l'occasion d'éclairer les entreprises et collectivités sur l'accès au très haut débit. Le Fiber Meeting de Latresne a permis l'annonce par le Conseil Communautaire des Portes de l'Entre-deux-Mers de l'installation de deux nouveaux répartiteurs d'ici trois ans afin de résorber les zones dites « blanches » où l'accès internet est fortement limité.

Sud Ouest – 29 Juin 2012

<http://www.sudouest.fr/2012/06/29/haut-debit-en-2015-756939-2939.php>

<http://www.sudouest.fr/2012/06/29/les-couts-aleatoires-du-tres-haut-debit-756703-2932.php>

Toujours dans le but de résorber les zones blanches du territoire Girondin, le Syndicat Mixte, Gironde Numérique, a annoncé la mise en place d'un nœud de raccordement à Carignan-de-Bordeaux. La mise en service, prévue au mieux pour fin 2013, permettra également d'améliorer les débits insuffisants des zones grises (c'est-à-dire avec des débits inférieurs à 2Mb/s). Ce déploiement du nœud de raccordement permettra de préparer l'arrivée de la fibre optique.

Sud Ouest – 18 Juillet 2012

<http://www.sudouest.fr/2012/07/18/vers-le-haut-debit-772351-3228.php>

Le 12 Juillet, c'est à Tresses que la problématique était abordée. « *Alain Boussié, délégué communautaire auprès de Gironde Numérique, a expliqué que France Télécom va installer un nœud de raccordement sur la zone d'activités tressoise dans un local communautaire. De son côté, Gironde Numérique a proposé d'installer un nœud de raccordement sur Carignan-de-Bordeaux. La mise en œuvre serait programmée au mieux fin 2013. L'amélioration estimée du service (2 mégabits par seconde) concernerait 219 abonnés. Cette opération coûtera 8 150 euros à la CdC.* »

Sud Ouest – 12 Juillet 2012

<http://www.sudouest.fr/2012/07/12/des-raccordements-necessaires-767756-3208.php>

La rentrée de septembre a été l'occasion pour les conseillers Créonnais de débattre de l'aménagement numérique de leur territoire au travers leur adhésion au Syndicat Mixte Gironde Numérique. « *Le territoire souffre toujours d'un manque certain de puissance numérique. La montée en débit reste une priorité incontournable, aussi bien pour les particuliers que pour les entreprises et même plus encore avec la future participation souhaitée par la CdC du Créonnais aux services numériques mutualisés du Syndicat mixte Gironde numérique. [...] C'est Nicolas Tarbes, le maire de Saint-Léon, en charge du dossier Gironde numérique depuis de nombreux mois, qui a exposé tout l'intérêt que représente ce projet pour le territoire.* »

Sud Ouest – 20 Septembre 2012

<http://www.sudouest.fr/2012/09/20/montee-en-debit-en-2014-825728-2751.php>

Du côté de la Communauté de Communes de Montesquieu (CCM), adhérente au Syndicat Mixte Gironde Numérique depuis sa création, c'est l'extension du réseau très haut débit qui occupe les discussions. L'objectif : *« garantir des accès adaptés et compétitifs à Internet sur le territoire. Il s'agit aujourd'hui d'optimiser le tracé de la fibre pour la faire passer au plus près des usagers et de faire monter en débit un répartiteur télécoms. »*. La participation de la CCM aux travaux d'extension du réseau très haut débit de Gironde Numérique a fait l'unanimité.

Sud Ouest – 3 Octobre 2012

<http://www.sudouest.fr/2012/10/03/montesquieu-monte-le-debit-838315-2795.php>

Le haut débit était également à l'honneur au Conseil de la Communautés de Communes du Monségurais lundi 1^{er} octobre 2012. *« Un investissement de 8 150 euros a été décidé pour financer l'implantation d'une nouvelle armoire de raccordement par Gironde Numérique afin d'apporter le très haut débit pour amoindrir, voire éliminer, les zones blanches sur les communes de Sainte-Gemme, Saint-Sulpice-de-Guilleragues et Roquebrune. Elle sera implantée à Saint-Sulpice-de-Guilleragues (le coût réel de l'opération étant de 69 588 euros). »* De la même manière, sur la Communautés de communes du Val de l'Eyre, Gironde Numérique a annoncé l'augmentation des débits internet avec l'installation d'un nœud de raccordement abonné montée en débit. Cette opération permettra de rendre 195 nouvelles éligibles à un débit de 2 Mbits.

Sud Ouest – 6 Octobre 2012

<http://www.sudouest.fr/2012/10/06/quel-avenir-pour-les-ecoles-de-musique-841534-2915.php>

<http://www.sudouest.fr/2012/10/06/les-travaux-avacent-841624-2904.php>

→ L'intérêt porté par les collectivités, et relayé par la presse, sur la fibre optique prouve que le discours impulsé par Gironde Haut Débit et Gironde Numérique fait ses preuves.

Le très haut débit devient une nécessité et l'existence du réseau de fibre optique est de plus en plus connu et reconnu par les girondins.

Il est essentiel de continuer à entretenir cette notoriété grandissante afin d'instaurer un réflexe haut débit – fibre optique – Gironde Haut Débit / Gironde Numérique.

6 – TABLEAU DE BORD

Le tableau de bord est un outil destiné à la fois au pilotage de l'activité par GHD mais aussi au reporting du partenaire au fil du contrat.

Il est mis à jour tous les trimestres et disponible sur l'espace collaboratif dédié au projet.

Le tableau de bord mis à jour avec les données à fin décembre 2012 correspond à l'annexe 1.¹

Afin de prendre en compte le détail des enfouissements – dévoiement de réseau ainsi que le déploiement des NRA MED de GN V2, un nouveau suivi a été mis en place par Gironde Numérique, alimenté par Gironde Haut Débit à fin décembre 2012.²

¹ [Annexe 1](#) : Tableau de Bord

² [Annexe 2](#) : Tableau de Bord bis

7 – ASSURANCES

GHD a souscrit, auprès d'une compagnie notoirement solvable, toutes les assurances nécessaires à l'exécution du Contrat de partenariat et notamment :

- Une assurance « responsabilité civile » en qualité d'exploitant du Réseau et ce pour le montant nécessaire en matière de dommage corporel, matériel ou immatériel, de telle sorte que le Syndicat ne puisse jamais être inquiété ni recherché ;
- Une assurance « dommages », pour les biens meubles et immeubles affectés à l'exploitation contre les risques de toute nature avec renonciation de recours contre le Syndicat.

Cette police couvre le réseau dans les mêmes conditions que les polices du groupe France Telecom.

8 - DIFFICULTES RENCONTREES DURANT LA PERIODE

8. 1 Extensions COBAS

Les prescriptions de travaux et conditions d'ouverture de chantier font l'objet d'accompagnements spécifiques sur la COBAS (Communauté d'Agglomération du Bassin d'Arcachon Sud).

Une réunion initiale de pilotage global a été organisée par la COBAS.

Cette réunion a été suivie de rencontres régulières donnant lieu à un suivi détaillé commune par commune. L'objectif étant d'appréhender toutes les contraintes locales et une cohésion d'aménagement numérique sur le territoire.

Certaines difficultés inhérentes au tracé ont été relevées et ont donné lieu à l'allongement de certains délais notamment en cas de procédure administrative complexe (sur la commune d'Arcachon toutes les décisions ont nécessité une présentation en conseil municipal).

8. 2 Direction des infrastructures Gironde/Centres exploitation des Routes Départementales (CRD)

Le déploiement des extensions « Cobas » du réseau Gironde Numérique, longues de 16 700 mètres ne peuvent se faire sans concertation avec les Centres Routiers Départementaux et sans définir au préalable avec eux des prescriptions uniformes.

L'intégralité du projet a fait l'objet d'une réunion de présentation au Centre Routier Départemental de Lège-Cap-Ferret, puis suivie de réunions d'ouvertures de chantiers sur les tronçons départementaux impactés.

8. 3 ARTERIA

Durant l'année 2012, Gironde Haut Débit a œuvré auprès d'Artéria pour que l'enfouissement coordonné de la fibre optique, posée en temporaire en fond de fossé, soit réalisé par Artéria entre Toctoucau et Saint Jean d'Illac.

Ce projet datant du déploiement initial n'était toujours pas réalisé depuis plus d'un an. De nombreuses réunions de travail ont été réalisées pour entériner un planning et définir le cahier des charges des DOEs conformément aux engagements contractuels avec le Syndicat Mixte.

En 2013, GHD sera attentif aux DOE et leur conformité pour intégration dans le SIG.

8.4 Zones d'Activités (ZA)

En fin d'année 2012, une croissance de la superficie initiale des contours de certaines ZA a été constatée sur plusieurs communes.

Ces croissances entraînent plusieurs problématiques :

- cohérence du traitement commercial de ces croissances : En effet les entreprises implantées sur ces nouvelles superficies doivent pouvoir bénéficier des mêmes conditions commerciales.
- Investissements des pré-raccordements à la fibre optique et charges d'exploitation du génie civil et de la fibre optique.

Courant 2013, un chantier spécifique sera conduit entre GHD et GN afin de déterminer les conditions de traitement de ces extensions de superficie.

Tout comme les créations de nouvelles ZA sur les territoires des adhérents de Gironde Numérique.

8.5 Réglementaire

S'agissant des évolutions du marché des communications électroniques en 2012 sur les dossiers connexes aux objectifs du contrat de partenariat, France Telecom a relevé les événements suivants :

5 janvier 2012 : modalités de déploiement de la fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH) dans les petits immeubles des zones très denses

L'ARCEP a publié, le 14 juin 2011, une recommandation relative aux modalités de déploiement et de mutualisation des réseaux, en particulier pour les petits immeubles des zones très denses. Afin de tenir compte de l'hétérogénéité de ces zones, l'ARCEP a recommandé d'y délimiter des poches de basse densité, où il apparaît souhaitable que les points de mutualisation soient placés assez en amont dans le réseau. Ceci permet de garantir le caractère raisonnable des conditions techniques et économiques de l'accès ainsi que la cohérence et la complétude des déploiements. La délimitation géographique proposée par l'ARCEP se fonde sur le découpage des " IRIS " (" Ilots regroupés pour des indicateurs statistiques ") de l'INSEE.

Afin de donner à tous les acteurs la visibilité nécessaire aux investissements, l'ARCEP a mis en place un comité technique de concertation regroupant les opérateurs déployant des réseaux dans les zones très denses et les collectivités territoriales concernées. Ce comité s'est réuni à plusieurs reprises et a achevé ses travaux fin décembre 2011.

Au terme des travaux du comité, l'ensemble des 4 921 IRIS des 148 communes des zones très denses ont été répartis en deux groupes :

- ceux correspondant aux poches de basse densité, au sens de la recommandation de l'ARCEP du 14 juin 2011, où le déploiement du FttH peut être réalisé selon une architecture proche de celle retenue pour les zones moins denses : la zone de

mutualisation rassemble au minimum 300 logements ou locaux à usage professionnel ;

- les autres IRIS, où le déploiement s'effectue selon une architecture comportant des points de mutualisation proches des immeubles, voire en pied d'immeuble ; la présence de réseaux déjà déployés dans ces IRIS montre qu'il existe une équation économique permettant de retenir un plus faible degré de mutualisation.

Cette cartographie va désormais permettre aux opérateurs, en relation avec les collectivités territoriales, de retenir les solutions de déploiement les mieux adaptées aux différences de densité de l'habitat au sein des zones très denses.

19 janvier 2012 : avis de l'Autorité de la Concurrence sur le déploiement de la fibre optique, à la demande du Sénat

A la demande du Sénat, l'Autorité de la Concurrence rappelle dans quel cadre concurrentiel les collectivités locales peuvent intervenir dans le déploiement des réseaux de très haut débit au travers de " projets intégrés ". Elle émet plusieurs recommandations pour prévenir le risque que les collectivités locales soient victimes de distorsions de la concurrence dans le cadre de leurs appels d'offres.

La demande d'avis du Sénat se situe dans le contexte du programme national très haut débit (PNTHD). L'Autorité s'est ainsi inscrite dans la continuité de son avis sur ce programme, lancé par le gouvernement en 2009, qui entre désormais dans sa phase opérationnelle. L'appel à manifestation d'intention d'investissement (AMII) a permis de recueillir les engagements de couverture des opérateurs privés, qui portent sur 60 % de la population. Les collectivités locales ont été invitées par le gouvernement à soumettre leurs projets de réseaux publics pour assurer la couverture de leur territoire en complément.

L'Autorité a répondu à la saisine sans revenir sur le choix politique qui a été mis en œuvre dans ce cadre, c'est-à-dire celui de la complémentarité entre l'action publique et l'action privée. Elle n'a par ailleurs pas proposé de construire ou modifier le paysage concurrentiel à travers une régulation ex ante, qui relève de la compétence de l'ARCEP, en matière de déploiement des réseaux, de leur architecture technique, et de condition d'accès à ces réseaux par des tiers.

L'Autorité, en tant qu'experte du droit de la concurrence, a analysé le cadre européen en la matière et vérifié, afin de répondre à la demande du Sénat, que les collectivités territoriales pouvaient jouer un rôle de catalyseur par des projets intégrés sous certaines conditions. Elle a souligné en outre les avantages du co-investissement. L'Autorité a par ailleurs rappelé, dans l'objectif de renforcer l'efficacité de l'action publique, les deux risques concurrentiels principaux dans le cadre du déploiement des réseaux de très haut débit : d'une part, la nécessité de construire un cadre incitatif, car il n'est pas dans l'intérêt de l'opérateur historique de déployer un réseau concurrent de la boucle de cuivre locale, et, d'autre part, celle de porter une attention particulière aux appels d'offres dans le cadre des réseaux d'initiative publique dans lesquels les opérateurs intégrés bénéficient d'un avantage commercial et technique particulier.

- sur le programme national très haut débit (PNTHD) : maintenir un cadre incitatif vis-à-vis des opérateurs privés

Le Sénat a d'abord interrogé l'Autorité sur la priorité donnée aux déploiements des opérateurs sur les initiatives des collectivités territoriales par le PNTHD. Le Sénat souhaitait plus particulièrement connaître l'analyse de l'Autorité sur les contraintes juridiques découlant du régime communautaire des aides d'Etat en ce qui concerne la possibilité pour les collectivités de subventionner des projets « intégrés », portant à la fois sur des zones rentables et non rentables.

Dans son avis, l'Autorité de la concurrence relève que le cadre juridique laisse de larges possibilités d'interventions aux collectivités locales, notamment au travers de la notion de service d'intérêt économique général (SIEG), dans le respect cependant de strictes conditions portant sur la sélection de l'entreprise chargée de fournir ce service ainsi que les modalités de compensation financière de cette entreprise. Dans ce contexte, la logique du PNTHD relève d'un choix d'opportunité du gouvernement, sur lequel il n'appartient pas à l'Autorité de la concurrence de se prononcer.

Les résultats de l'appel à manifestation d'intérêt (AMII) suggèrent une certaine appétence des opérateurs privés pour déployer la fibre optique. Il y a lieu de se féliciter de ces annonces, tout en veillant à maintenir un cadre qui soit suffisamment incitatif et qui veille de façon effective et concrète au respect des déclarations d'intention.

- sur le Réseaux d'initiative publique : protéger les collectivités territoriales contre les risques de distorsion de la concurrence lors des appels d'offres

Les collectivités territoriales sont devenues des acteurs importants du secteur des communications électroniques. De nombreux réseaux publics, lancés à leur initiative grâce aux compétences nouvelles dont elles disposent depuis 2004, permettent aujourd'hui aux populations et aux entreprises de ces territoires de bénéficier d'offres compétitives d'accès à Internet à haut débit.

Avec le très haut débit et le déploiement de la fibre optique, l'intervention des collectivités va se poursuivre. De nombreuses procédures publiques vont être lancées ces prochaines années, souvent à l'échelon départemental ou régional, comme y incite le programme national très haut débit.

Comme l'Autorité de la concurrence l'a déjà souligné, ces interventions publiques sont pleinement légitimes et souhaitables, et les projets intégrés peuvent prendre leur place dans le cadre européen des aides d'Etat, qu'il s'agisse des lignes directrices du 30 septembre 2009 spécifiques au très haut débit, et, du cadre général en matière d'aides d'Etat, sous réserve que certaines conditions soient respectées. Le co-investissement offre en particulier des pistes intéressantes pour justifier les projets au cas par cas.

Néanmoins, l'Autorité alerte les pouvoirs publics sur les risques de distorsions de la concurrence qui pèsent sur ces procédures publiques. Pour prévenir ces risques, l'Autorité émet des recommandations.

Deux types d'acteurs répondent aux appels d'offres pour l'établissement et l'exploitation des réseaux publics. D'une part, des « pure players », qui servent uniquement le marché de gros, au travers d'offres d'accès aux réseaux publics dont ils ont la charge et dont les clients sont les fournisseurs d'accès à Internet (FAI). D'autre part, des opérateurs verticalement intégrés, qui exercent par ailleurs une activité de FAI et sont donc susceptibles d'utiliser, pour servir le marché final, les réseaux publics objets des appels d'offres.

L'Autorité de la concurrence relève que les opérateurs verticalement intégrés disposent d'avantages importants sur les « pure players », de nature à fausser la concurrence dans le cadre des procédures publiques. Un avantage commercial d'abord, à travers la faculté, pour le FAI, de s'engager à être client du réseau public s'il remporte l'appel d'offre pour son établissement et son exploitation. Un avantage technique ensuite, qui découle du fait que les FAI, en tant que clients potentiels des réseaux publics, posent des exigences techniques, qui ne paraissent pas illégitimes en elles-mêmes mais auxquelles en pratique ils semblent être les seuls à pouvoir répondre en tant que candidat pour l'établissement et l'exploitation du réseau public.

En ce qui concerne l'avantage commercial : l'Autorité recommande que les opérateurs intégrés fournissent aux collectivités locales, lorsqu'ils ont l'intention de candidater à un appel d'offres, les conditions dans lesquelles ils seraient susceptibles d'utiliser le réseau public en tant que FAI, quelle que soit l'identité de l'opérateur qui sera in fine désigné pour le mettre en place, de manière à ce que cette information puisse être communiquée à l'ensemble des candidats ; la fourniture de cette information pourrait constituer une condition de recevabilité de la proposition du candidat.

En ce qui concerne l'avantage technique : si des travaux d'harmonisation techniques paraissent nécessaires pour répondre aux besoins des FAI, il est indispensable que ces derniers s'y impliquent pleinement et livrent toute l'information nécessaire. L'Autorité recommande que l'ARCEP s'assure de la bonne marche des travaux d'harmonisation et de la pleine participation des opérateurs.

19 janvier 2012 : confirmation par la Cour d'appel de Paris d'une décision de l'ARCEP sur le cadre du déploiement, en zones très denses, des réseaux FttH, et notamment le partage des coûts du « raccordement palier »

Par un arrêt en date du 19 janvier 2012, la Cour d'appel de Paris a rejeté le recours de la société France Telecom contre une décision rendue le 16 novembre 2010 par l'ARCEP se prononçant sur un différend entre les sociétés Bouygues Telecom et France Telecom. Le différend portait sur l'offre d'accès à la partie terminale des lignes en fibre optique (celle qui se trouve dans les immeubles), proposée par la société France Telecom à la société Bouygues Telecom, dans les zones dites « très denses » du territoire.

La Cour a considéré que l'ARCEP pouvait imposer à la société France Telecom un cofinancement *a posteriori* de son réseau limitant le droit de propriété de cette

société, dès lors que cela était justifié par des motifs d'ordre public économique et en contrepartie d'une juste rémunération.

Concernant le partage des coûts du « raccordement palier », la Cour a confirmé qu'il est essentiel que celui-ci n'aboutisse pas à la constitution d'une barrière pour un opérateur nouvel entrant à faible part de marché et que la répartition imposée par l'Autorité (90% des coûts à la charge de l'opérateur commercial) concilie de façon adéquate les intérêts en présence.

Les modalités d'application du cadre réglementaire concernant les offres de cofinancement et la réalisation du raccordement palier sont ainsi validées. Ces modalités ont fait l'objet par ailleurs, en 2011, de deux autres décisions de l'Autorité relatives à des différends opposant les sociétés Free Infrastructure et France Telecom, qui, n'ayant pas fait l'objet de recours, sont désormais définitives.

L'Autorité a notamment considéré que l'opérateur d'immeuble (qui a réalisé le câblage de l'immeuble) doit :

- soit assurer lui-même la réalisation du raccordement palier du client de l'opérateur commercial, si cet opérateur en fait la demande (décision n°2011-846),
- soit permettre à l'opérateur commercial de réaliser lui-même le raccordement palier de son client, si cet opérateur en fait la demande (décision n° 2011-893).

8 février 2012 : premier Comité de l'Interconnexion et de l'Accès avec composition élargie

L'ARCEP a élargi la composition du Comité de l'Interconnexion et de l'Accès :

- aux associations de collectivités territoriales spécialisées dans l'aménagement numérique du territoire ;
- aux principaux gestionnaires de réseaux d'initiative publique.

La prochaine réunion du comité dans sa nouvelle configuration s'est tenue le 8 février 2012

12 mars 2012 : " États généraux des RIP " à Deauville, dans le Calvados.

16 mars 2012 : publication par l'ARCEP d'un document technique précisant les définitions et notions utilisées pour décrire et qualifier le déploiement des réseaux FttH

Les termes employés visent à distinguer les logements en fonction de l'avancement des déploiements et de la présence, ou non, d'offres de détail pour les particuliers.

18 avril 2012 : publication du décret (n° 2012-513) relatif à la communication d'informations à l'Etat et aux collectivités territoriales sur les infrastructures et réseaux établis sur leur territoire

4 mai 2012 : mise à disposition des collectivités territoriales par l'ARCEP d'une application web pour accéder à son modèle de coût des déploiements FttH

Depuis près d'un an, l'Autorité développe un modèle de coût qui simule des déploiements de fibre optique (FttH), à partir d'informations géographiques détaillées. Ce modèle permet de fournir une première estimation de l'investissement nécessaire pour la construction d'un réseau en fibre optique jusqu'à proximité immédiate de l'ensemble des logements dans une zone donnée. Il peut constituer un outil complémentaire d'aide à la décision pour les acteurs impliqués dans l'aménagement numérique du territoire.

A ce stade, le modèle permet d'obtenir des estimations de coûts pour des déploiements de réseaux FttH à différents niveaux de granularité géographique sur l'ensemble du territoire, à l'exception des zones très denses. Les déploiements simulés s'étendent depuis le nœud de raccordement optique (NRO) jusqu'à proximité immédiate des logements de la zone considérée.

Ce modèle est mis à disposition :

- de l'ensemble des collectivités territoriales et de leurs groupements ;
- des services de l'Etat (centraux et déconcentrés) ;
- des opérateurs de communications électroniques inscrits sur la liste instituée par l'article R.9-2 III du code des postes et des communications électroniques (concernés par les déploiements FttH).

L'accès à ce modèle s'opère par l'intermédiaire d'une application web qui permet de fournir les résultats du modèle de manière simple et rapide tout en faisant bénéficier les utilisateurs des améliorations et actualisations constantes apportées par l'ARCEP.

12 et 13 septembre 2012 : colloque RuraliTIC 2012 à Aurillac

19 octobre 2012 : 8^{ème} édition du colloque "Territoires et réseaux d'initiative publique" (TRIP) organisé par l'AVICCA

9 novembre 2012 : Lancement de la mission "Très haut Débit"

Le ministre du redressement productif et la ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et du numérique, en étroite association avec la ministre de l'égalité des territoires et du logement, mettent en place une mission chargée de l'organisation des déploiements du très haut débit, en France. Antoine Darodes, actuel directeur de l'ARCEP, dirigera cette mission.

9 – Exploitation et Maintenance du réseau

9.1 SIG

Depuis 2011 un groupe de travail spécifique sur le cahier des charges du SIG attendu par GN était mené et a abouti en 2012.

L'objectif était :

- Déterminer le cahier des charges précis des besoins d'exploitation de GN sur la durée du contrat
- Mettre à disposition de GN au fil des années contractuelles, selon un calendrier à définir, les couches de SIG nécessaires pour alimenter ses bases de données dans le cadre de son propre SIG

Outre le souhait de connaître la patrimonialité exacte du réseau Gironde Numérique (génie-civil et fibre optique lors des raccordements clients), le besoin de suivre l'état des biens affectés aux clients finaux (EAS et leur renouvellement), la gestion capacitaire des fibres optiques ainsi qu'une intégration des données au SIG du Conseil Régional ont été intégrés au cahier des charges.

Le post-traitement des données historisées dans les SI de FT (TIGRE/SERIA/DICO) sera confié à une entreprise sous-traitante et remis à Gironde Numérique courant du S1/2013. Le rafraîchissement sera a minima annuel durant la durée du PPP33.

9.2 Reprise du réseau de la ZA de Laseris, géré par SEML au Barp

Après plus d'une année de négociation avec la SEML Route des Laser, le 22/06/2012 le réseau de génie civil, son Shelter et les fibres optiques des ZA Laséris 1 et 2 ont été repris par GHD conformément aux obligations contractuelles (programme fonctionnel).

Les caractéristiques du réseau raccordant chaque parcelle privative ont été intégrées au SI FT, tout comme les clients en parc.

La collecte historique de ces ZA via Artéria, a été suspendue par la SEML au 1/07/2013, et récupérée sur le shelter GN de Marcheprime.

Une opération de reprise à la fois des infrastructures et des clients finaux existants a été réalisée par les équipes techniques attachées au contrat. Ainsi, tous les clients finaux activés et futurs clients transiteront sur le réseau Gironde Numérique.

9. 3 Déclaration de Travaux et Traitement des Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DT/DICT)

Le 1^{er} Juillet 2012, abrogeant et remplaçant l'arrêté du 16 novembre 1994 d'application du décret n° 91-1147 du 14 octobre 1991 (le décret dit "DR/DICT"), le nouveau décret précise les dispositions contenues dans le nouveau décret.

Les changements sont de taille pour l'ensemble des acteurs des travaux publics : les règles qui existaient jusque-là sont redéfinies et les responsabilités des différents acteurs - maîtres d'ouvrage, entreprises de travaux publics et exploitants de réseaux - sont rééquilibrées.

Cette nouvelle réglementation vise notamment à :

- Rééquilibrer les responsabilités entre les acteurs,
- Localiser, préalablement aux travaux, les réseaux existant dans l'emprise du projet,
- Arrêter les travaux, à l'initiative de l'entreprise et sans préjudice, en cas de rencontre de situation imprévue pouvant présenter des risques pour ses salariés,
- Sanctionner le non-respect de la procédure.

Les conditions d'application de ce nouveau décret sont assurées par l'intermédiaire de la plateforme France Telecom de Mont de Marsan.

Toutes les demandes seront à adresser à l'adresse suivante, gironde.haut-debit@orange.com et 0558055959, et selon le processus ci-dessous :

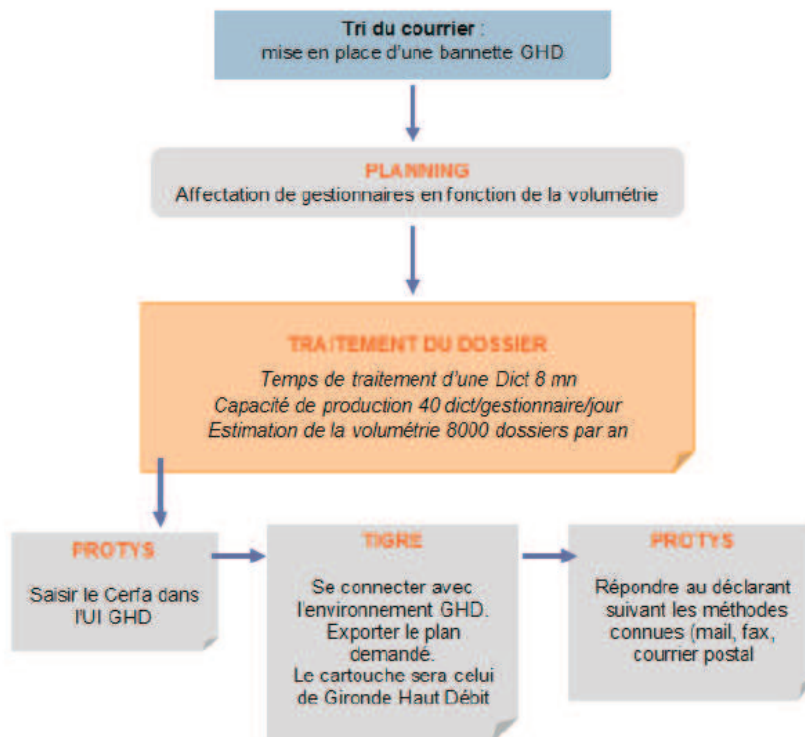


Tableau de reporting mensuel de la volumétrie des traitements

2012	Dossiers traités DT/DICT
Janvier	539
Février	707
Mars	875
Avril	865
Mai	825
Juin	1166
Juillet	581
Aout	873
Septembre	1061
Octobre	585
Novembre	322
Décembre	268
	8667

9. 4 Incidents d'exploitation

Incidents d'exploitation survenus sur les NRA ZO :

Code site	Code NRA-ZO	Libellé ou commune	Date début d'événement	Date début d'intervention	Date de relève	Nature de l'intervention	Détail des matériels remplacés
ZO_BARSAC	330309 BC	BARSAC 33_CER002	15/02/2012	15/02/2012	15/02/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_BARSAC	330309 BC	BARSAC 33_CER002	15/02/2012	15/02/2012	15/02/2012	CURATIF	Alarme bloquée
ZO_BARSAC	330309 BC	BARSAC 33_CER002	16/02/2012	27/02/2012	27/02/2012	CURATIF	Automate
ZO_BONNET AN	330619 BO	BONNETAN_ HIL005	19/01/2012	20/01/2012	20/01/2012	CURATIF	Actelis
ZO_CARDAN	330989 CA	CARDAN_LE VIC	11/01/2012	11/01/2012	11/01/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_CIVRAC _DÉ_BLAYE _G	331269 CG	CIVRAC BLAYE_GAU CHE	28/02/2012	02/03/2012	02/03/2012	CURATIF	Disjoncteur
ZO_COIMER ES	331309 CO	COIMERES_S RP019	15/01/2012	23/01/2012	23/01/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_FARGUE S	331649F A	FARGUES 33_GARAGE	11/01/2012	11/01/2012	11/01/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_GAILLAN _ÉN_MEDO C	331779 GM	GAILLAN MEDOC_MOU LIN	04/01/2012	05/01/2012	05/01/2012	CURATIF	Automate

ZO_GAILLAN _EN_MEDOC	331779 GM	GAILLAN MEDOC_MOU LIN	07/02/2012	08/02/2012	08/02/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_GENERA C	331849 EE	GENERAC 33_BOURG	13/01/2012	19/01/2012	19/01/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_GRIGNO LS_LAROQU E	331959 GL	GRIGNOLS 33_LAROQU	12/01/2012	12/01/2012	12/01/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_LADAUX	332159 UX	LADAUX_CA NTOI	12/01/2012	12/01/2012	12/01/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_LALAND E_DE_POME RO	332229L L	LALANDE POMEROL_P ERRON	25/01/2012	26/01/2012	26/01/2012	CURATIF	Porte
ZO_LANGOI RAN	332269L H	LANGOIRAN_ CAPIAN	30/01/2012	30/01/2012	30/01/2012	CURATIF	Pas de défaut
ZO_LARUSC ADE	332339L A	LARUSCADE _LEBOUR	21/02/2012	22/02/2012	22/02/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_LEGE_C AP_FERRET	332369 CH	LEGE CAP FERRET_ARE 001	25/01/2012	25/01/2012	25/01/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_LE_NIZA N	333059L N	LENIZAN_GA UCHE	08/02/2012	08/02/2012	08/02/2012	CURATIF	Disjoncteur
ZO_LE_PIAN _MEDOC	333229L M	LEPIAN MEDOC_PAS TEU	12/01/2012	12/01/2012	12/01/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_LERM_E T_MUSSET	332399L T	LERM MUSSET_LE GAHE	12/01/2012	12/01/2012	12/01/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_LES_PEI NTURES	333159 PS	LESPEINTUR ES_LACOUR	02/02/2012	02/02/2012	02/02/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_MARAN SIN	332649 MM	MARANSIN_ MERIGO	09/02/2012	10/02/2012	10/02/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_MARGU ERON	332699 MG	MARGUERON _MARMAN	15/01/2012	19/01/2012	19/01/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_NAUJAC _SUR_MER	333009 NJ	NAUJAC!MER _LEBOUR	11/01/2012	23/01/2012	23/01/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_PREIGN AC	333379 PR	PREIGNAC_B ITON	11/01/2012	11/01/2012	11/01/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_PRIGNA C_ÉT_MARC AM	333399 PM	PRIGNAC MARCAMP_B OURG	03/01/2012	05/01/2012	05/01/2012	CURATIF	Redresseur
ZO_PRIGNA C_ÉT_MARC AM	333399 PM	PRIGNAC MARCAMP_B OURG	10/01/2012	10/01/2012	10/01/2012	CURATIF	Alarme bloquée
ZO_PRIGNA C_ÉT_MARC AM	333399 PM	PRIGNAC MARCAMP_B OURG	15/01/2012	16/01/2012	16/01/2012	CURATIF	Alarme bloquée
ZO_RUCH	333619 UC	RUCH_GMOU NI	09/01/2012	09/01/2012	09/01/2012	CURATIF	Alarme bloquée

ZO_ST_CAP RAIS_DE_BLA A	333809 CE	ST CAPRAIS BLAY_CIE004	08/02/2012	08/02/2012	08/0/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_ST_CIBA RD	333869 CI	ST CIBARD_PIM PIN	14/01/2012	14/01/2012	14/01/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_ST_MIC HEL_DE_RIE U	334529 MR	ST MICHEL RIEUF_ILS00 1	08/02/2012	08/02/2012	08/02/2012	CURATIF	Disjoncteur
ZO_ST_MIC HEL_DE_RIE U	334529 MR	ST MICHEL RIEUF_ILS00 1	10/02/2012	10/02/2012	10/02/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_ST_PAU L_DE_BLAY E	334589 PB	ST PAUL 33_BLY004	10/01/2012	10/01/2012	10/01/2012	CURATIF	Pas de défaut
ZO_ST_PAU L_DE_BLAY E	334589 PB	ST PAUL 33_BLY004	13/01/2012	19/01/2012	19/01/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_TEUILLA C	335309T E	TEUILLAC_LE BOUR	10/01/2012	10/01/2012	10/01/2012	CURATIF	Alarme bloquée
ZO_TEUILLA C	335309T E	TEUILLAC_LE BOUR	18/01/2012	18/01/2012	18/01/2012	CURATIF	Smartpack
ZO_TEUILLA C	335309T E	TEUILLAC_LE BOUR	06/02/2012	06/02/2012	06/02/2012	CURATIF	Alarme bloquée
ZO_TEUILLA C	335309T E	TEUILLAC_LE BOUR	21/02/2012	22/02/2012	22/02/2012	CURATIF	Porte
ZO_TEUILLA C	335309T E	TEUILLAC_LE BOUR	23/02/2012	24/02/2012	24/02/2012	CURATIF	Alarme bloquée
ZO_TEUILLA C	335309T E	TEUILLAC_LE BOUR	27/02/2012	27/02/2012	27/02/2012	CURATIF	Porte fusible
ZO_TEUILLA C	335309T E	TEUILLAC_LE BOUR	28/02/2012	28/02/2012	28/02/2012	CURATIF	Alarme bloquée
ZO_CAMBLA NES_ET_ME YN	330859 CM	CAMBLANES MEYNA_GAU LLE	27/03/2012	28/03/2012		CURATIF	Onduleur + alarme bloquée
ZO_CARDAN	330989 CA	CARDAN_LE VIC	16/03/2012	26/03/2012		CURATIF	Porte
ZO_CIVRAC DE_BLAYE	331269 CB	CIVRAC BLAYE_GAU CHE	26/03/2012	26/03/2012		CURATIF	Sonde Température
ZO_LE_PIAN MEDOC_J_ G	333229L P	LEPIAN MEDOC_JGIO NO	02/04/2012	05/04/2012		CURATIF	Alarme bloquée
ZO_LES_LE VES_THOU MEY	332429 VE	LESLEVES THOUME_PL AISA	11/04/2012	13/04/2012		CURATIF	Porte
ZO_RUCH	333619 UC	RUCH_GMOU NI	01/03/2012	02/03/2012		CURATIF	Sonde Température
ZO_TEUILLA C	335309T E	TEUILLAC_LE BOUR	01/03/2012	06/03/2012		CURATIF	Sonde Température
ZO_LEGE_C AP_FERRET	332369 CH	LEGE CAP FERRET_ARE 001	21/06/2012	25/06/2012 14;10	25/06/2012	CURATIF	Redresseur
ZO_VENSAC	335419 EV	VENSAC_VIV 902	25/06/2012	25/06/2012	25/06/2012	CURATIF	Redresseur

ZO_LACANA U_DE_MIOS	332849 ML	MIOS_11VER D	13/06/2012	19/06/2012	19/06/2012	CURATIF	Porte
ZO_ST_PAU L_DE_BLAY E	334589 PB	ST PAUL 33_BLY004	22/06/2012	26/06/2012	26/06/2012	CURATIF	Alarme bloquée
ZO_MOULIS _EN_MEDOC	332979 MI	MOULIS MEDOC_AVE NSA	23/07/2012	23/07/2012	23/07/2012	CURATIF	Sonde température
ZO_MOULIS _EN_MEDOC	332979 MI	MOULIS MEDOC_AVE NSA	25/07/2012	26/07/2012	26/07/2012	CURATIF	Disjoncteur
ZO_LE_PIAN _MEDOC	333229L M	ZO_LE_PIAN_ MEDOC	20/08/2012	20/08/2012		CURATIF	porte
ZO_COIMER ES	331309 CO	ZO_COIMERE S	21/08/2012	21/08/2012		CURATIF	porte
ZO_BAZAS_ BAHARLA	330369 BB	ZO_BAZAS_B AHARLA	30/08/2012			CURATIF	NRJ
ZO_LE_PIAN _MEDOC	333229L M	ZO_LE_PIAN_ MEDOC	03/09/2012	18/09/2012		CURATIF	porte
ZO_CISSAC _MEDOC	331259 RY	ZO_CISSAC_ MEDOC	07/09/2012			CURATIF	défaut ventiel
ZO_HAUX	332019 HA	ZO_HAUX	11/09/2012	20/09/2012		CURATIF	NRJ
ZO_ST_MIC HEL_DE_RIE U	334529 MR	ZO_ST_MICH EL_DE_RIEU	25/09/2012	25/09/2012		CURATIF	porte
ZO_AUDEN GE	330199 AL	ZO_AUDENG E	08/10/2012			CURATIF	
ZO_CISSAC _MEDOC	331259 RY	ZO_CISSAC_ MEDOC	26/10/2012			CURATIF	
ZO_BAZAS_ BAHARLA	330369 BB	ZO_BAZAS_B AHARLA	29/10/2012			CURATIF	
ZO_ST_VIVI EN_DE_MO NS	334919 VV	ZO_ST_VIVIE N_DE_MONS	30/10/2012			CURATIF	
ZO_SALLEB OEUF	334969 SF	ZO_SALLEBO EUF	06/11/2012			CURATIF	
ZO_ST_CAP RAIS_DE_B LA	333809 CE	ZO_ST_CAPR AIS_DE_BLA	15/11/2012			CURATIF	
ZO_SOUSSA C	335169 US	ZO_SOUSSA C	17/12/2012			CURATIF	

43 NRA ZO différents ont été impactés par les 69 interventions curatives.

La cause principale des interventions est un problème sur les sondes de températures.

Incidents d'exploitation et Travaux programmés survenus sur les services FOA du Backbone :

Typologie	Client	Nombre
Incident	Adista	19
	Completel	2
	SFR	3
TP	Adista	5
	Completel	3
	Free	1
	SFR	2
Total général		35

Typologie des Incidents :

Il faut considérer que soit la supervision détecte de manière pro-active un incident chez un client final, soit l'opérateur déclare un incident auprès de notre plateforme. L'intégralité des incidents fait l'objet d'un « Ticket » de suivi et détermine la cause et la durée d'interruption de service.

3 types d'incidents sont majoritairement survenus en 2012 :

- Coupures d'énergie sur les EAS des clients finaux (responsabilité du client final), en général moins d'une heure d'interruption de service (sauf WE)
- SAV de mise en service des liaisons FOA (plusieurs jours selon la disponibilité des Opérateurs pour synchronisation)
- Perte de la liaison FOA (A2200 - en général moins d'une heure)

Pas d'incident réseau pour coupure physique des fibres optiques.

Les temps de garantie de rétablissement ont été respectés et ces coupures de service aux usagers n'ont pas fait l'objet de demande de pénalités.

Typologie des Travaux Programmés (TP) :

Les travaux programmés suivent un process dit « swan » de prévenance un mois à l'avance des opérateurs et du client final.

Les interruptions de services durent en général moins d'une heure et sont engagées par la supervision pour maintenance pro-active des liaisons FOA. En effet l'ingénierie de collecte des clients finaux des opérateurs sur leur tronç nécessite parfois des opérations de programmation des EAS d'agrégation.

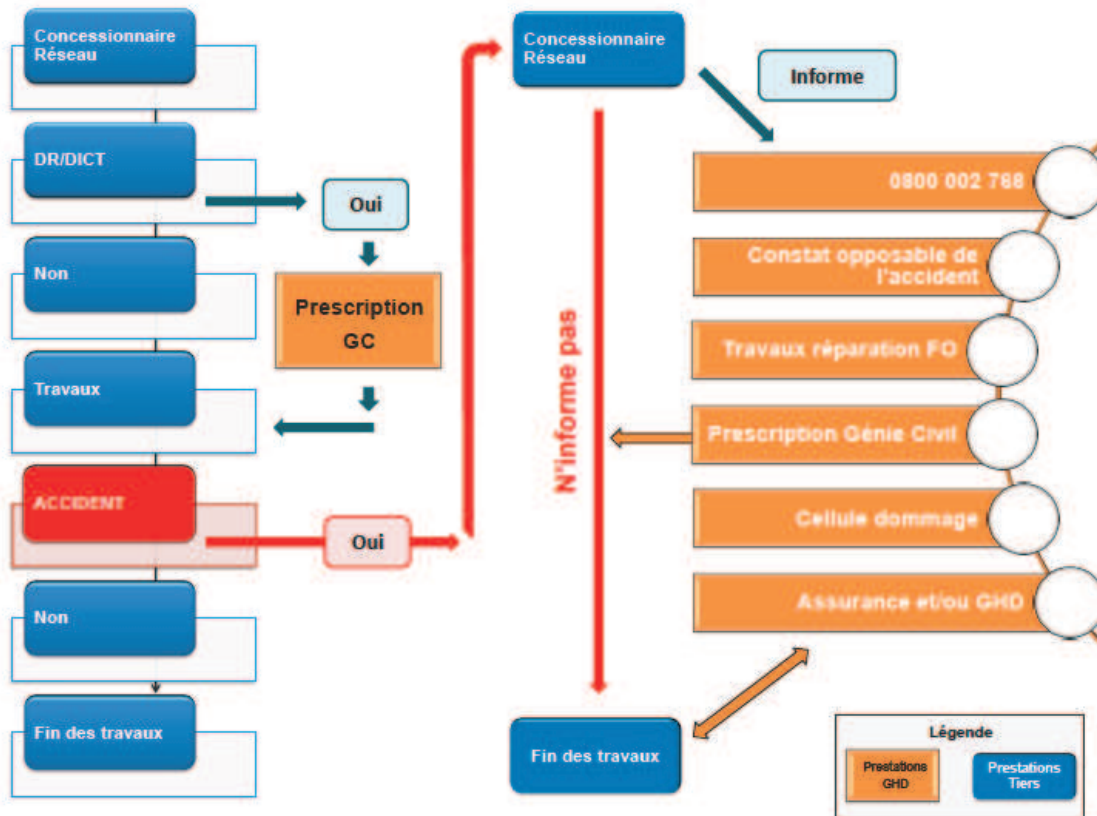
Incidents travaux survenus sur le service FON du Backbone :

Pas d'incident sur le réseau Gironde Numérique en 2012.

On entend sur le réseau passif de Gironde Numérique une intervention tiers coupant physiquement le réseau.

9.5 Processus Maintenance curative sur LFON et dommage réseau

Le synoptique, ci-dessous, définit les différents acteurs et périmètre de responsabilité lors d'un incident sur le réseau.



Lors d'un dommage causé par un tiers celui-ci déclare l'incident auprès du gestionnaire de réseau impacté et engage à l'amiable la remise en état du réseau

Si l'alerte du dommage est générée par la supervision pro-active, Gironde Haut Débit engage la remise en état.

Dans les deux cas, les assurances du tiers et de Gironde Haut Débit assureront le recouvrement financier du dommage.

9.6 Processus de supervision Fibres activées, EAS et NRAZO¹

Pour les NRA ZO, Shelters, Armoires Concentrateur : le process supervise les alimentations 48V et 220V, ainsi que les DSLAM HS.

Depuis la fin 2010 ; tous les NRA ZO sont sous supervision.

Au 3 juillet 2011 ; l'intégralité des Shelters et armoires Concentrateur ont été mis sous supervision.

Les synoptiques du process de supervision, en annexe, vous permettront d'identifier les interlocuteurs et les actions à mener pour rétablir le service lors d'un incident, en mode préventif ou curatif.

9.7 Gestion approvisionnement EAS

Une fois par trimestre, GHD s'assure auprès de son fournisseur de disposer d'un stock local de matériel suffisant pour les besoins commerciaux, ainsi qu'un stock SAV dédié.

9.8 Liste des Annexes Exploitation et Maintenance du réseau

Annexe 1 : Process Supervision EAS

Annexe 2 : Process Supervision FOA

¹ [Annexe 1](#) : Process supervision EAS et [Annexe 2](#) : Process supervision FOA

CONCLUSION

Durant l'année 2012, l'activité principale fût à la fois **technique** et **commerciale**.

Technique à travers la finalisation des éléments patrimoniaux du réseau (DOE) qui a permis le recettage des ouvrages exécutés concernant les investissements de premier établissement.

Commerciale avec le lancement des offres de Gironde Numérique et la venue de nouveaux clients sur le réseau.

L'intégration du réseau Gironde Numérique dans le SI des grands opérateurs permet d'entrevoir un bon démarrage de la commercialisation du réseau si l'appétence des entreprises au très haut débit venait à se confirmer.

La confiance renouvelée du Syndicat Mixte avec le projet Gironde Numérique V2 est un gage de pérennité du partenariat.

Le bilan de cette période 2012 est donc, vu du partenaire privé, conforme aux attentes exprimées lors de la conclusion du Contrat de Partenariat Public Privé signé le 3 juillet 2009.

Ces résultats n'ont bien sûr été possibles que grâce à une **synergie** entre les équipes qui ont piloté ce projet.

Le groupe Orange s'associe donc à Gironde Haut Débit pour remercier le Syndicat Mixte Gironde Numérique et ses partenaires, sa Présidente, les membres du bureau et l'équipe opérationnelle, pour toute l'aide qui lui ont été apporté dans l'exécution de ses missions.