

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE
SEANCE DU 04 FEVRIER 2021**

Délibération
n° 2021.02.008

**Concession de
service public pour le
réseau de
télécommunication à
Très Haut Débit confié
à la société Solstice
Grand Angoulême :
rapport annuel 2019**

LE QUATRE FEVRIER DEUX MILLE VINGT ET UN à 17h30, les membres du conseil communautaire se sont réunis à l'Espace Carat - 54 Avenue Jean Mermoz 16340, L'Isle-d'Espagnac suivant la convocation qui leur a été adressée par Monsieur le Président.

Date d'envoi de la convocation : **29 janvier 2021**

Secrétaire de séance : Didier BOISSIER DESCOMBES

Membres présents :

Michel ANDRIEUX, Véronique ARLLOT, Joëlle AVERLAN, Brigitte BAPTISTE, Marie-Henriette BEAUGENDRE, Eric BIOJOUT, Didier BOISSIER DESCOMBES, Xavier BONNEFONT, Jacky BONNET, Catherine BREARD, Michel BUISSON, Minerve CALDERARI, Séverine CHEMINADE, Monique CHIRON, Françoise COUTANT, Frédéric CROS, Jean-François DAURE, Serge DAVID, Véronique DE MAILLARD, Françoise DELAGE, Gérard DESAPHY, Chantal DOYEN-MORANGE, Valérie DUBOIS, Nathalie DULAIS, Denis DUROCHER, François ELIE, Karine FLEURANT-GASLONDE, Sophie FORT, Jean-Luc FOUCHIER, Jean-Jacques FOURNIE, Maud FOURRIER, Bertrand GERARDI, Fabienne GODICHAUD, Jérôme GRIMAL, Hervé GUICHET, Thierry HUREAU, Francis LAURENT, Michaël LAVILLE, Gérard LEFEVRE, Raphaël MANZANAS, Annie MARC, Jean-Luc MARTIAL, Corinne MEYER, Benoît MIEGE-DECLERCQ, Pascal MONIER, Thierry MOTEAU, Isabelle MOUFFLET, François NEBOUT, Dominique PEREZ, Yannick PERONNET, Martine PINVILLE, Jean-Philippe POUSSET, Jean REVEREAULT, Martine RIGONDEAUD, Mireille RIOU, Gérard ROY, Zahra SEMANE, Anne-Marie TERRADE, Roland VEAUX, Philippe VERGNAUD, Fabrice VERGNIER, Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU, Vincent YOU, Hassane ZIAT, Zalissa ZOUNGRANA,

Ont donné pouvoir :

Sabrina AFGOUN à Gérard ROY, Gérard DEZIER à Mireille RIOU, Hélène GINGAST à Jean-Luc MARTIAL, Sandrine JOUINEAU à Véronique DE MAILLARD, Gilbert PIERRE-JUSTIN à Jean-Philippe POUSSET, Catherine REVEL à Gérard DESAPHY

Excusé(s) :

Jean-Claude COURARI, Fadilla DAHMANI, Michel GERMANEAU, Valérie SCHERMANN

CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 4 FEVRIER 2021

**DELIBERATION
N° 2021.02.008**

DEPLOIEMENT NUMERIQUE - TRES HAUT DEBIT

Rapporteur : **Monsieur ELIE**

CONCESSION DE SERVICE PUBLIC POUR LE RESEAU DE TELECOMMUNICATION A TRES HAUT DEBIT CONFIE A LA SOCIETE SOLSTICE GRAND ANGOULEME : RAPPORT ANNUEL 2019

Par délibération n° 349 du 24 novembre 2006, le conseil communautaire a confié à la société Solstice GrandAngoulême la délégation de service public (DSP) relative à la mise en place d'un réseau de télécommunication à très haut débit et à son exploitation pour une durée de 20 ans à compter du 28 décembre 2006.

Le but de la délégation de service public est d'assurer sur 15 des communes de l'ex GrandAngoulême la couverture des principales zones d'activités en accès « très haut débit », la connexion des principaux services publics et une péréquation tarifaire de nature à favoriser le développement du territoire de GrandAngoulême dans son ensemble.

La société Solstice GrandAngoulême a terminé en 2008 la mise en place des infrastructures et du réseau de télécommunication qui ont été inaugurés le 26 juin 2008.

Les infrastructures et le réseau Solstice ont été réceptionnés le 15 décembre 2008, à l'exception des équipements nécessaires à la couverture radio qui n'ont pas été mis en place puisque le prestataire de services du département de la Charente assure la desserte des zones de l'agglomération mal ou non desservies par l'ADSL.

Par convention de délégation de service public du 28 décembre 2006 avec la société Solstice, il est prévu la réalisation d'un rapport annuel d'activité. Ce rapport détaillé ci-joint rappelle notamment :

- le compte rendu d'exploitation
- le bilan financier
- le bilan commercial
- la situation juridique

Faits marquants de l'année :

L'année 2019 a été l'occasion de signer deux nouveaux avenants au contrat de DSP :

- L'avenant n 9, signé le 21 février 2019 (validé par GA le 11 décembre 2018) pour modifier le Catalogue de services et la Grille tarifaire afin d'intégrer les offres BPEA, Objets Connectés et allonger la durée de la DSP de 5 ans.
- L'avenant n°10, signé le 2 octobre 2019, pour modifier le Catalogue de services et la Grille tarifaire afin d'intégrer les offres BPE et BPE ACCESS 2019 ainsi que de permettre les expérimentations et offres promotionnelles sur la grille tarifaire.

La prolongation de la délégation de service public a permis de donner un nouvel élan commercial par la mise en place d'offres adaptées pour les TPE (BPEA). Avec ces nouvelles offres, le réseau est ouvert à un plus grand nombre d'entreprises pour favoriser le développement économique. Un travail a été initié pendant l'année 2019 sur les objets connectés avec la rencontre des différents services de l'agglomération pour présenter les offres et essayer d'identifier les besoins auxquels elles pourraient répondre, ce travail est à poursuivre et développer sur les années à venir.

Chiffres clefs :

- 308 km de linéaire de fibres optiques (dont 98 km exploités sur le réseau Charente Numérique) comprenant 5 locaux techniques, dont 3 POP :
 - o 56 Zones d'Activité (dont 30 exploitées sur le réseau Charente Numérique)
 - o Marché cible 1575 entreprises adressables (dont 130 sur le réseau Charente Numérique)

En 2019, Solstice n'a pas réalisé de travaux d'extension de réseau.

- 2019 :
 - o 12 nouveaux opérateurs usagers ; 59 opérateurs usagers au total ; avec la présence d'une multitude d'opérateurs alternatifs, ce qui est satisfaisant et permet une commercialisation variée du réseau.
 - o Le nombre de clients finals sur le réseau s'élève à 368, il a connu une augmentation de 21 % par rapport à l'année 2018. Il est réparti par service comme suit : 319 clients pour les services activés FTTO et 49 clients pour les services passifs FTTO
 - o Compte tenu d'un marché adressable comprenant 1 575 entreprises, le nombre de clients finals représente une part de marché de 23 %.
 - o 82 commandes sur l'année soit une hausse de plus de 40% par rapport à 2018, réparties comme suit : 34 BPE, 47 BPEA, 1 LOC
 - o 81 activations, dont 60 nouveaux raccordements et 21 modifications de service. Le délai moyen d'activation pour ces opérations s'élève à 42.1 jours.

Situation financière au 31 décembre 2019

- o Chiffres d'affaires 2019 : 1294 K€
- o Dépenses : 413K€
- o Excédent Brut d'Exploitation (EBE) : 881K€
- o Résultat d'exploitation : 326K€
- o Résultat net comptable : 181K€

La croissance des volumes de services sur le réseau Solstice Grand Angoulême a permis d'augmenter le chiffre d'affaires de 9,3 % par rapport à 2018. Les coûts opérationnels ont en même temps diminué de 37 %. L'EBE est donc en hausse à 881 k€, le résultat net comptable devenant positif à 181 k€.

Biens de retours :

Valeur nette comptable des biens de retours : 15 944 K€

Situation technique :

- o Taux de disponibilité de services 99,9966% (objectif contractuel 99,850%)
- o Temps de rétablissement garanti 7h01 contre 6h53 en 2018 (objectif sur service BP: 4 h). Par contre le nombre de tickets d'incidents engageant la responsabilité de Solstice Grand Angoulême était de 12, en baisse par rapport à 2018 (16 tickets critiques).
- o 3 incidents majeurs sont survenus sur le réseau en 2019 :
 - 2 ont été du fait de coupures fibres par des tiers ;
 - 1 a été provoqué par une opération de Travaux Programmés qui a mal été orchestrée. Le remplacement de câbles de 188 FO en septembre qui a pris plus de temps que prévu (3 ou 4 jours pour la remise en état). A la suite de cet incident, les procédures ont été revues et corrigées.

Situation commerciale :

L'année 2019 a été marquée par une forte intensification de la concurrence sur le marché FTTO liée, d'une part, au renforcement de la présence territoriale des acteurs dits « opérateurs de services » déjà en place et, d'autre part, à la mise en oeuvre par l'ensemble des acteurs du marché de politiques tarifaires très agressives.

En 2019, l'ensemble des tarifs des offres FTTO activées a en moyenne baissé de 30 %. A titre d'exemple, le tarif moyen de l'offre 100 Mbps est passé de 450 € par mois à 320 € par mois, ce tarif pouvant aller de 150 € par mois jusqu'à 600 € par mois selon l'opérateur.

Dans ce contexte, Covage a :

- poursuivi ses efforts dans la promotion de ses offres d'«entrée de gamme » (BPEA lancée début 2018), qui lui permettent d'être un acteur compétitif dans un contexte fortement concurrentiel,
- déployé un dispositif pour préserver son efficacité commerciale sur le terrain grâce auquel Solstice Grand Angoulême a pu augmenter sensiblement ses volumes de ventes

Perspectives de développement 2020 :

L'année 2020 sera l'occasion de :

- Concrétiser la mise en oeuvre d'un système d'information plus automatisé afin de fluidifier les relations avec les opérateurs-usagers des réseaux FTTO exploités par Covage ;
- Continuer de promouvoir les offres d'entrée de gamme BPEA, qui restent un atout de différenciation important, qui plus est face à la montée en puissance des offres entreprises sur réseau FTTH (FTTH pro et FTTE en particulier) ;
- Accompagner l'extension des réseaux en faisant évoluer la politique de frais d'accès réseaux (FAS/FAR) ;
- Enrichir les offres d'options créatrices de valeur et différenciation (niveaux de GTR, -sécurisation de liens...)
- Mener parallèlement un travail d'ajustement tarifaire de nos grilles tarifaires FON et un reformatage de ces offres pour mieux adresser le besoin des collectivités autour du thème des Smart Territoires.

Par ailleurs, un dispositif d'animation commercial d'envergure nationale (Fiber Tour dans 13 villes couvrant l'ensemble des DSP exploités par Covage) est mis en place.

Vu l'avis favorable de la commission consultative des services publics locaux du 28 janvier 2021,

Je vous propose :

D'APPROUVER le rapport annuel de la société SOLSTICE GRANDANGOULEME d'exploitation du réseau de télécommunication à très haut débit pour l'année 2019.

**APRES EN AVOIR DELIBERE,
LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE
A L'UNANIMITE DES SUFFRAGES EXPRIMES,
ADOpte LA DELIBERATION PROPOSEE.**

| Certifié exécutoire : | |
|--|--|
| <u>Reçu à la Préfecture de la Charente le :</u> 09 février 2021 | <u>Affiché le :</u> 10 février 2021 |

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DE SOLTICE GRAND ANGOULÊME

2019



SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| LETTRE DU PRESIDENT | 0 |
| 1 LES EVOLUTIONS DU MARCHE DU TRES HAUT DEBIT | 2 |
| Etat du marché FttO | 2 |
| Consolidation sur le marché entreprises en 2019 | 2 |
| Diminution des contraintes tarifaires imposées à Orange par l'Arcep | 2 |
| Vers une régulation accrue du marché entreprises | 2 |
| Le marché entreprise de Covage | 3 |
| 2 LE PROJET PORTE PAR GRANDANGOULEME | 5 |
| 2.1 Le contrat de délégation de service public | 5 |
| 2.1.1 Objet du contrat de DSP et grandes étapes de la vie du contrat | 5 |
| 2.1.2 Faits marquant de l'année 2019 | 6 |
| 2.2 Organisation et moyens mis en œuvre par Solstice Grand Angoulême | 6 |
| 2.2.1 Organisation | 6 |
| 2.2.2 Contrats | 8 |
| 3 VOLET TECHNIQUE | 11 |
| 3.1 Les moyens mis en œuvre pour assurer l'exploitation technique du Réseau | 11 |
| 3.1.1 Le NOC et son organisation | 11 |
| 3.1.1.1 Supervision et monitoring | 12 |
| 3.1.1.1.1 Système de Gestion Technique Centralisée | 12 |
| 3.1.1.1.2 Gestion des accès | 12 |
| 3.1.1.1.3 Équipements de cœur de Réseau | 12 |
| 3.1.2 Maintenance du Réseau | 12 |
| 3.1.2.1 Maintenance préventive | 12 |
| 3.1.2.1.1 Équipements passifs | 13 |
| 3.1.2.1.2 Équipements actifs et tertiaires | 13 |
| 3.1.2.1.3 Gestion des DT/DICT | 14 |
| 3.1.2.1.4 Travaux programmés | 14 |
| 3.1.2.2 Maintenance curative | 16 |
| 3.2 Les caractéristiques du Réseau Solstice Grand Angoulême | 18 |
| 3.3 Respect des engagements en matière de qualité de service | 18 |
| 3.3.1 Disponibilité du Réseau | 18 |
| 3.3.2 Tickets d'incidents | 19 |
| 3.3.3 Les incidents majeurs étant survenus le Réseau | 20 |
| 3.4 Maintenance du Réseau | 20 |
| 3.4.1 Travaux de maintenance | 20 |
| 4 VOLET COMMERCIAL | 22 |
| 4.1 Organisation commerciale | 22 |
| 4.2 Positionnement tarifaire du Délégitaire | 22 |
| 4.3 Evolution du portefeuille d'Usagers du Réseau | 23 |
| 4.3.1 Pour le réseau FTTO | 23 |
| 4.4 Evolution du parc de services en production | 24 |
| 4.4.1 Evolution du nombre de clients finals FTTO | 24 |
| 4.4.1.1 Les services activés | 25 |
| 4.4.1.2 Les services passifs | 25 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 4.5 | Analyse des prises de commandes FTTO | 25 |
| 4.5.1 | Analyse des prises de commande Bande Passante Entreprise | 27 |
| 4.5.2 | Analyse des prises de commande Bande Passante Entreprise Access | 28 |
| 4.6 | Raccordements de clients finals | 29 |
| 4.6.1 | Raccordements et activations FTTO..... | 29 |
| 4.6.1.1 | Sur les offres activées..... | 29 |
| 4.6.1.1.1 | Délais d'activation Bande Passante Entreprise..... | 30 |
| 4.6.1.1.2 | Délais d'activation Bande Passante Entreprise Access | 30 |
| 4.7 | Enquête de satisfaction des Usagers..... | 31 |
| 4.8 | Perspectives commerciales sur l'année à venir | 31 |
| 5 | VOLET FINANCIER | 34 |
| 5.1 | Principaux indicateurs de l'année 2019 | 34 |
| 5.2 | Rappel des règles de comptabilité retenues | 34 |
| 5.2.1 | Principes généraux | 34 |
| 5.2.2 | Immobilisations | 34 |
| 5.2.3 | Valeurs mobilières de placement | 35 |
| 5.2.4 | Créances d'exploitation..... | 35 |
| 5.2.5 | Provisions pour risques et charges | 35 |
| 5.2.6 | Chiffre d'affaires | 35 |
| 5.2.7 | Résultat courant..... | 35 |
| 5.3 | Compte de résultat | 35 |
| 5.3.1 | Comparaison par rapport à l'année précédente | 35 |
| 5.3.2 | Recettes..... | 36 |
| 5.3.3 | Charges | 37 |
| 5.4 | Patrimoine et Bilan | 37 |
| 5.4.1 | Investissements | 37 |
| 5.4.2 | Bilan | 37 |
| 5.5 | Tableau des flux de trésorerie..... | 38 |
| 5.6 | Rapport des commissaires aux comptes | 38 |

LETTRE DU PRESIDENT



”

Chers partenaires,

Nous avons le plaisir de vous faire parvenir le rapport d'activité de l'année 2019 concernant votre territoire. C'est aussi l'occasion pour moi de revenir sur quelques évolutions marquantes du groupe Covage durant cette année écoulée, évolutions qui visent à favoriser le développement des réseaux que vous nous avez confiés et les services rendus aux usagers.

2018 avait initié la transformation de Covage, 2019 a accentué cette dynamique d'industrialisation qui a d'ores et déjà produit d'excellents résultats.

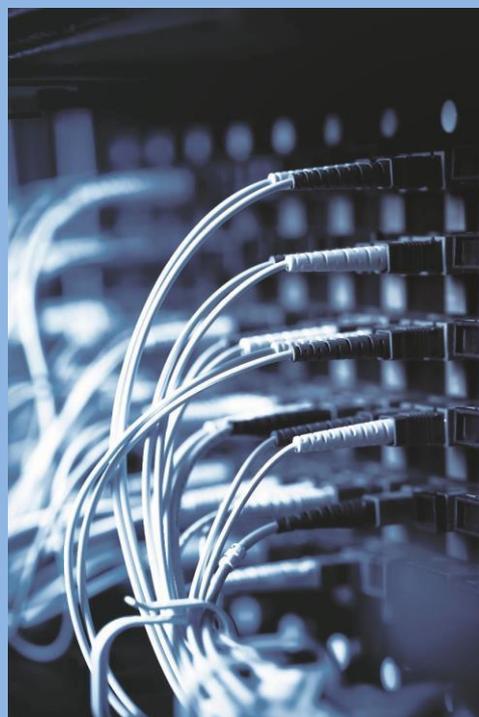
En premier lieu, l'industrialisation de nos processus de commercialisation a permis de répondre à l'appétence des opérateurs. Sur le marché des entreprises, plus de 200 opérateurs peuvent aujourd'hui commercialiser leurs services sur nos réseaux, depuis les opérateurs locaux jusqu'aux plus grands opérateurs nationaux, en passant par les opérateurs bien spécifiques s'adressant à des marchés de niche. Cette industrialisation a également permis l'émergence d'une nouvelle offre tarifaire, plus attractive pour les territoires et plus en adéquation avec le marché. La plupart d'entre vous ont déjà adhéré à cette offre, et les effets se constatent immédiatement. Sur le marché des particuliers, la transformation de Covage nous a permis de contractualiser avec tous les Opérateur Commerciaux d'Envergure Nationale (OCEN), et de valider les protocoles d'échanges des informations.

En deuxième lieu, l'industrialisation de nos outils de déploiement et de raccordement a permis d'atteindre des rythmes de construction records, malgré les difficultés relatives à la disponibilité des ressources métiers intervenant en France. A titre d'exemple et par rapport à 2018, le nombre de raccordements d'entreprise a augmenté de près de 30 %, le nombre de raccordement de particulier a bondi de 90 %, et le nombre de prises FTTH construites a été multiplié par 2.

Enfin, pour toujours mieux vous accompagner, les équipes ont été largement renforcées avec 70 nouveaux collaborateurs recrutés en 2019, principalement dans les activités de pilotage des déploiements ou des raccordements, et de système d'information.

Le changement d'actionnaires du groupe Covage qui devrait être effectif à la fin du premier semestre 2020 nous permettra de poursuivre cette dynamique avec l'ambition toujours plus forte de demeurer votre partenaire dans l'aménagement numérique de votre territoire, et la satisfaction des usagers.

Pascal Riolland





LES EVOLUTIONS DU MARCHE DU TRES HAUT DEBIT



1 LES EVOLUTIONS DU MARCHÉ DU TRES HAUT DEBIT

Etat du marché FttO

L'année 2019 a connu un certain nombre d'évolutions sur le marché du très haut débit destiné aux entreprises, notamment s'agissant de sa structure et de sa régulation.

Consolidation sur le marché entreprises en 2019

Les grands opérateurs nationaux ont fait montre d'un intérêt croissant pour le marché Entreprises et ont largement contribué à un mouvement de consolidation du marché. En effet, ces derniers voient dans le marché Entreprises, dont le chiffre d'affaires consolidé est estimé à 10 milliards d'euros un relai de croissance essentiel.

L'intérêt des grands opérateurs vis-à-vis du marché Entreprises s'est matérialisé par des mouvements de rachats d'opérateurs alternatifs leur permettant de récupérer à leur compte une base clientèle, une expertise métier, ou une empreinte régionale, voir nationale.

Ainsi, Bouygues Telecom a fait l'acquisition de Keyyo, puis de Nerim en début de l'année 2019. De même, Free a de son côté déboursé 100 millions d'euros pour acquérir 75 % de l'opérateur Jaguar Network.

Outre les mouvements des grands opérateurs, les opérateurs de taille intermédiaire ne sont quant à eux pas en reste. A titre d'illustration, l'opérateur Celeste a procédé aux rachats de Via Numerica ainsi que de Option Service Telecom.

Diminution des contraintes tarifaires imposées à Orange par l'Arcep

Le 5 novembre 2018, l'Arcep a communiqué la liste d'extension de la ZF1, zone regroupant les communes sur lesquelles l'Autorité estime que la concurrence s'est suffisamment développée, sur laquelle Orange n'est plus soumis à une régulation tarifaire et peut donc pratiquer des prix plus agressifs qu'en ZF2 (communes restantes) où Orange est soumis à des contraintes de non-éviction sur le marché de gros.

La ZF1 est donc passée de 24 communes en 2018 à 103 communes en 2019 créant ainsi une intensification de la concurrence par les prix sur 79 nouvelles communes et obligeant l'ensemble des opérateurs présents sur ces territoires à s'adapter.

Il est possible qu'à l'avenir cette zone considérée comme ayant une intensité concurrentielle assez forte avec une influence d'Orange sur le marché de gros activé non significative s'étende, permettant à l'opérateur historique une plus grande liberté tarifaire sur une plus grande partie du territoire et intensifiant ainsi la concurrence par les prix entre les opérateurs proposant des offres de gros FttO sur ces territoires.

Vers une régulation accrue du marché entreprises

Conscients de l'importance du développement d'un marché Entreprise pour accompagner la numérisation de l'économie française et l'accroissement de sa compétitivité, les pouvoirs publics se sont saisis du sujet de ce marché.

Ainsi, la commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale a créé un groupe de travail baptisé « Couverture mobile et numérique du territoire », qui a notamment pour objectif de travailler à la démocratisation de l'accès à la fibre pour les entreprises dans les meilleures conditions. Les

représentants de Covage ont d'ailleurs été auditionnés par cette commission pour exprimer le sentiment d'un opérateur d'infrastructure indépendant.

De la même façon, l'ARCEP a, le 11 juillet 2019, mis en consultation publique son « Bilan et perspectives », dans lequel elle identifie les enjeux structurants de la régulation des marchés fixes pour les années 2020-2023. Son ambition est d'adapter la régulation aux objectifs clés identifiés : pérenniser la dynamique concurrentielle sur le marché de détail de la fibre, l'amplifier sur le marché entreprises et accompagner la bascule du réseau historique de cuivre vers la fibre.

Le marché entreprise de Covage

Grâce à son modèle d'opérateur d'infrastructures neutre et ouverte, proposant uniquement des offres de gros en fibre optique à plus de 200 opérateurs et FAI, Covage fournit aujourd'hui la fibre optique à 21 000 entreprises. Covage atteint ainsi une part de marché de plus de 30 %, essentiellement concrétisée auprès d'opérateurs alternatifs.

Covage doit cette importante part de marché entreprises à sa capacité à animer le marché avec une offre tarifaire attractive et une gamme complète d'offres en fibre dédiée répondant à toutes les garanties de qualité de service exigées par les clients-entreprises. La gamme d'offres proposée s'articule autour d'offres passives (fibre noire dédiée sur réseau de boucle locale optique mutualisée ou dédiée) et d'offres activées (fibre dédiée activée avec des débits allant de 2Mbps à plus d'1Gbps) sur l'ensemble de ses réseaux.

Le positionnement historique de Covage en tant qu'opérateur uniquement de gros, proposant des offres complètes adressant l'ensemble des opérateurs du marché a ainsi favorisé l'émergence d'opérateurs alternatifs qui animent la concurrence face aux opérateurs dominants du marché des entreprises. Le poids de ces opérateurs du marché fibre témoigne de la vigueur du marché, très différente du quasi-duopole observé sur le marché du cuivre ou de la fibre pour les entreprises, que l'on trouve en dehors des réseaux d'initiative publique ouverts et indépendants.

L'animation proposée par Covage de l'écosystème des télécoms pour les entreprises, apporte ainsi au marché une concurrence saine et durable, qui favorise l'accès des entreprises à une offre de services diversifiée, de qualité et à un prix abordable au bénéfice du développement économique des territoires.

C'est dans ce contexte particulier et dans un marché en pleine transformation que le modèle de Délégation de Service Public s'impose comme une réponse efficace pour le développement économique des territoires, l'installation d'une concurrence saine au meilleur prix, dans l'intérêt des clients finals, les entreprises.



LE PROJET PORTE PAR LE DELEGANT



2 LE PROJET PORTE PAR GRANDANGOULEME

2.1 Le contrat de délégation de service public

2.1.1 Objet du contrat de DSP et grandes étapes de la vie du contrat

Dans le cadre des dispositions de l'article L.1425-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, SOLSTICE GRAND ANGOULEME s'est vu confier par la Communauté d'agglomération du GrandAngoulême, aux termes d'une convention de délégation de service public en date du 22 décembre 2006, entrée en vigueur le 02 janvier 2007 (date de réception par le Déléguataire de la notification de la Convention), la construction et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques sur le territoire de GrandAngoulême, comprenant à l'origine 15 communes, avec 22 zones d'activités.

Le but de la DSP est d'assurer :

- La couverture des principales zones d'activité en accès « très haut débit » ;
- La connexion des principaux services publics ;
- La couverture universelle de GrandAngoulême par des services d'un débit minimum de 2 Mbits/s ;
- L'Interconnexion avec les nœuds de raccordement aux abonnés France Telecom ce qui génèrera une mise en concurrence des opérateurs et permettra d'obtenir des tarifs plus compétitifs ;
- Une péréquation tarifaire de nature à favoriser le développement du territoire de GrandAngoulême dans son ensemble.

Le déploiement du réseau Très Haut Débit s'est déroulé sur 18 mois pour un coût de 12,4 millions d'euros, dont 36,2 % de subventions.

Le contrat a fait l'objet de 8 avenants jusqu'au 1^{er} janvier 2019 :

- Avenant n° 1, signé 30 avril 2009, pour modifier l'article 28-4, suite à une demande de la Cour régionale des Comptes, à propos du contenu du compte rendu annuel financier ;
- Avenant n° 2, également signé le 30 avril 2009, pour acter l'agrément du GrandAngoulême à la cession intégrale des titres SOGETREL RESEAUX au bénéfice de la société COVAGE ;
- Avenant n° 3, signé le 25 août 2010, pour modifier l'architecture du Réseau de communications électroniques ainsi que les conditions d'exploitation, modifier la grille tarifaire, et autoriser le Déléguataire à exercer des activités annexes et, en particulier, à déployer et exploiter des réseaux FTTH ;
- Avenant n° 4, signé le 10 février 2014, pour intégrer l'offre « Bande passante Entreprise » (ci-après « BPE ») au sein de la grille tarifaire de la convention de DSP et d'ajouter aux modèles de Contrats Cadres de Service le contrat unique ;
- Avenant n°5, signé le 15 décembre 2014, pour intégrer à la Convention de DSP les Conditions particulières des services « fibre optique noire » (FON) et Hébergement ;
- Avenant n°6, signé le 5 décembre 2016, pour modifier le Catalogue de services et la Grille tarifaire afin d'intégrer les nouveaux tarifs BPE, d'inclure de nouvelles activités annexes et d'acter de l'offre mesure d'IRU de FON au Syndicat Départemental d'Electricité et de Gaz de la Charente ;
- Avenant n°7, signé le 3 mars 2017, pour étendre le périmètre de la DSP en intégrant la ZE de Braconné à Mornac ;

- Avenant n°8, signé le 30 mai 2017, pour modifier le Catalogue de services et la Grille tarifaire afin d'intégrer la nouvelle offre BPE 2017.

Le présent document constitue, conformément à l'article 28 du contrat de concession, le rapport annuel de l'année 2019 concernant la concession attribuée à Solstice Grand Angoulême.

2.1.2 Faits marquant de l'année 2019

L'année 2019 a été l'occasion de signer deux nouveaux avenants au contrat de DSP :

- L'avenant n°9, signé le 21 février 2019, pour modifier le Catalogue de services et la Grille tarifaire afin d'intégrer les offres BPEA, Objets Connectés et allonger la durée de la DSP de 5 ans.
- L'avenant n°10, signé le 2 octobre 2019, pour modifier le Catalogue de services et la Grille tarifaire afin d'intégrer les offres BPE et BPE ACCESS 2019 ainsi que de permettre les expérimentations et offres promotionnelles sur la Grille tarifaire.

La prolongation de la délégation de service public a permis de donner un nouvel élan commercial par la mise en place d'offres adaptées pour les TPE (BPEA). Avec ces nouvelles offres, le réseau est ouvert au plus grand nombre d'entreprises pour favoriser le développement économique. Un travail a été initié pendant l'année 2019 sur les objets connectés avec la rencontre des différents services de l'agglomération pour présenter les offres et essayer d'identifier les besoins auxquels elles pourraient répondre, ce travail est à poursuivre et développer sur les années à venir.

2.2 Organisation et moyens mis en œuvre par Solstice Grand Angoulême

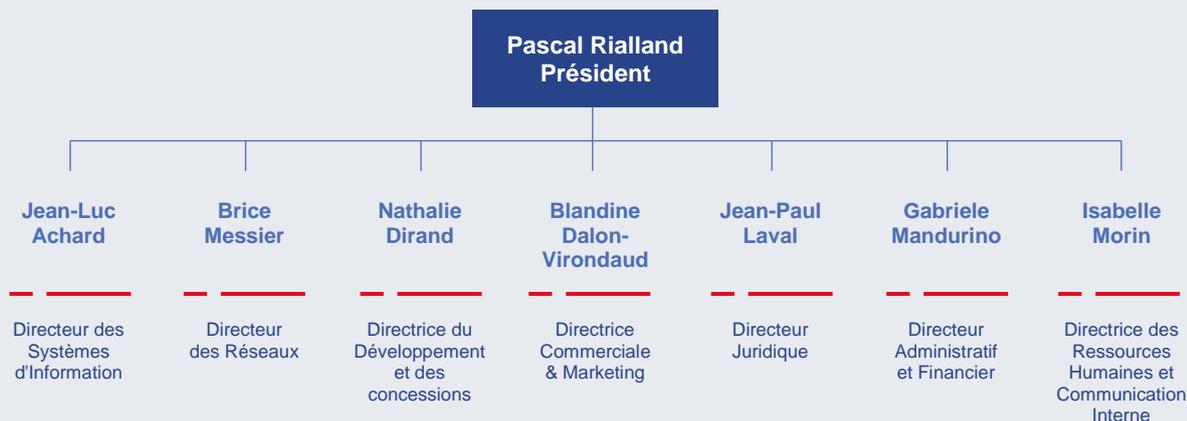
2.2.1 Organisation

Solstice Grand Angoulême est le nom de la société ad-hoc créée pour porter la délégation de service public attribuée par GrandAngoulême au groupe COVAGE, et notifiée le 2 janvier 2007 pour une durée initiale de 20 ans, prolongée à 25 ans en 2019.

La construction, l'exploitation et la commercialisation d'un réseau d'une telle ampleur, nécessite l'assistance d'équipes compétentes et expertes. La Délégation de Service Public, Solstice Grand Angoulême s'est appuyée sur l'équipe centralisée de Covage Networks, à travers une convention d'assistance générale et de commercialisation.

Covage Networks, société spécialisée dans la conception et l'exploitation de réseau de communications électroniques notamment dans le cadre de conventions de délégations de service public, est une filiale de la société COVAGE, dont le siège social est situé 5 avenue de la Cristallerie à Sèvres.

La société, Covage Networks sous la présidence de Pascal Rialland, est divisée en 7 départements clés :

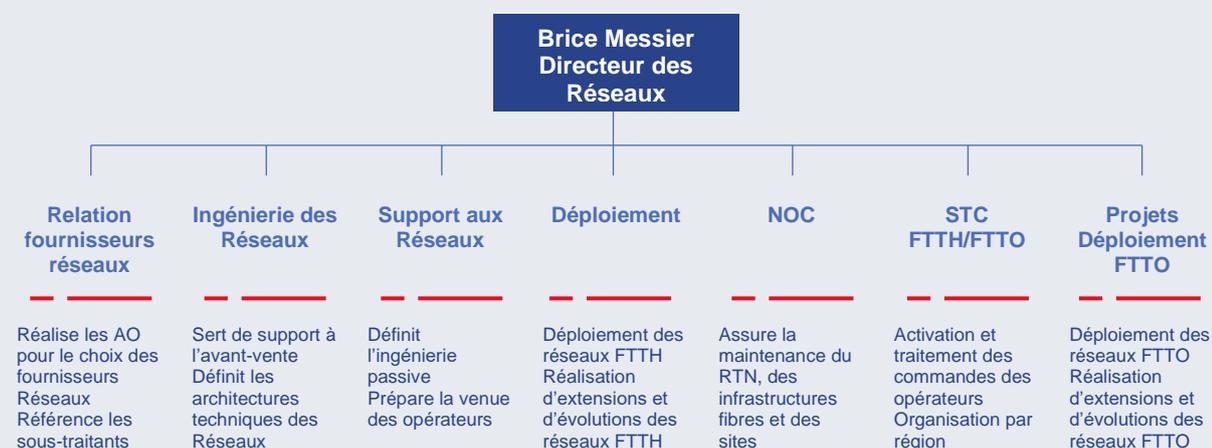


Covage Networks, comptant, à la fin de l'exercice 2019, 440 personnes salariées, met ainsi à disposition de Solstice Grand Angoulême les moyens de remplir ses missions, le délégataire ne disposant pas de moyens « en propre ». A titre d'illustration, la direction des Réseaux compte 260 collaborateurs, la direction du Développement et des concessions compte 36 collaborateurs, la direction commerciale et marketing compte 63 collaborateurs, la direction administrative et financière est composée de 51 collaborateurs et la direction des systèmes d'information comprend 14 collaborateurs. S'agissant de la direction des systèmes d'information, il convient de préciser qu'en plus de ses 14 collaborateurs salariés et afin de mettre en place tous les nouveaux logiciels qui résultent des investissements constants de l'entreprise dans le domaine informatique pour permettre l'industrialisation des déploiements, des raccordements et de la commercialisation, Covage a eu recours à une trentaine de prestataires sur site ainsi qu'à un centre de service décentralisé comptant une vingtaine de personnes.

Cependant, à travers la convention d'assistance générale, Solstice Grand Angoulême dispose des personnels qui œuvrent au quotidien pour assurer la disponibilité du réseau, le traitement des incidents, la gestion des raccordements des clients entreprises et particuliers. Le savoir-faire de Covage Networks et la confiance établie avec de nombreux opérateurs de services aux entreprises, s'illustrent par le nombre croissant de commandes sur l'année 2019.

Par ailleurs, Covage Networks a mis en place un processus de maintenance curative optimisé et performant avec des mainteneurs dédiés sur la partie fibre, et disposant d'une forte capacité de mobilisation. Elle s'accompagne notamment des interventions récurrentes sur la partie tertiaire afin de palier au vieillissement des équipements. Covage Networks a également mis en place une organisation afin de renforcer les compétences des équipes, d'assurer une meilleure coordination entre les services et d'homogénéiser les processus, méthodes et architectures pour faciliter les partages d'expérience. L'augmentation conséquente des effectifs du groupe depuis 2017 a permis d'augmenter le nombre de personnes travaillant dans les fonctions supports et ainsi le nombre de collaborateurs intervenant par DSP.

La direction des réseaux est organisée de la manière suivante :



La direction commerciale est, quant à elle, organisée de la manière suivante :



Au travers de nos conventions d'assistance, ce sont de nombreux collaborateurs qui apportent leurs compétences et participations pour assurer cette mission, tels que les directeurs de comptes, les juristes, les contrôleurs de gestion, les comptables, les chargés de relations fournisseurs, les chargés des relations clients, le service administration des ventes, le marketing, les responsables du NOC, les responsables d'exploitation, les architectes réseaux, les sigistes, les techniciens d'intégration du bureau d'études, les responsables opérationnels de comptes, le responsable déploiement et le recouvrement.

2.2.2 Contrats

En 2019, Solstice Grand Angoulême s'est appuyée sur l'équipe centralisée de Covage Networks.

En effet, Solstice Grand Angoulême fait appel aux prestations d'assistance de Covage Networks pour le déploiement, l'exploitation et la commercialisation de son réseau. Cette assistance repose sur les compétences et expertises des salariés de Covage Networks ainsi que sur les outils techniques que celle-ci a développés et pour lesquelles elle a investi (laboratoire test, systèmes d'information, technologies de supervision et contrôle des réseaux...).

Covage Networks compte à la fin de l'exercice 2019, 440 personnes salariées :

- Une partie de ces ressources est située dans les entités locales et assurent la gestion, la commercialisation et la représentation locale.
- Le reste des effectifs est situé à Sèvres (92) où se trouvent les équipes centrales qui assurent :
 - Le management général et les services transverses (Direction Générale, Direction du Développement et des Concessions, Direction Commerciale et Marketing, Direction Administrative et Financière, Direction Juridique, Direction des Systèmes d'Information et Direction des Ressources Humaines).
 - La Direction des Réseaux, qui réalise les études de réseau en déploiement, et assure au quotidien, le fonctionnement des réseaux en exploitation (connexion et raccordement électronique des usagers, supervision, maintenance, gestion et pilotage permanents des réseaux via les outils spécifiques, suivi technique des clients, mise en œuvre de la qualité et des garanties de services (GTR, astreinte...)).

Covage Networks met ainsi à disposition de Solstice Grand Angoulême les moyens de remplir ses missions, le délégataire ne disposant pas de moyens « en propre ». Cette organisation a été retenue

par Covage pour assurer la mutualisation de ses ressources au service des réseaux exploités. Elle présente l'avantage de pouvoir réaliser des économies d'échelle significatives par la mise en commun des compétences et des outils centraux.

Cette organisation opérationnelle est rendue légitime s'agissant de réseaux télécoms nécessitant des systèmes d'informations complexes pour la gestion et la fourniture des services auprès des nombreux comptes commerciaux. La gestion centralisée de l'activité liée aux fonctions de management, de marketing, de commercialisation des grands comptes, de stratégie de développement, ou bien des services juridiques, administratifs et comptables, permet de rendre l'organisation globalement plus efficiente et bénéficie directement à chaque entité délégataire gérée par Covage.

Solstice Grand Angoulême a contractualisé avec la société Covage Networks les 5 contrats détaillés et listés ci-dessous :

- Contrat de location de FON et BPE par SGA pour Covage Networks
 - Permettre à Covage Networks de raccorder les POP de Solstice Grand Angoulême
- Contrat pour la fourniture d'un lien de collecte backbone
 - Pour permettre à Solstice Grand Angoulême de bénéficier d'une collecte nationale de transport
- « Mise à disposition du SI » qui correspond au :
 - Droit d'utilisation du système d'informations
- « Convention d'Assistance générale et de commercialisation » qui correspond à :
 - Assistance administrative, financière et comptable
 - Assistance juridique et fiscale
 - Mission de commercialisation
 - Opc pour extension du réseau et de raccordement
 - Assistance technique et commerciale (Définition des ingénieries passive et active)
- « Contrat de prestations techniques » qui correspond à :
 - Hotline
 - SAV
 - Supervision pour raccordement final
 - Supervision travaux programmes dévoiement, enfouissement
 - Supervision des lignes FTTH
 - Maintenance des équipements actifs y compris de réseau IP et RFOG
 - Mise en service des liens
 - Coordination des interventions de maintenance tertiaires et fibre
 - Gestion de stock
 - Commande d'accès aux infrastructures d'orange pour l'exploitation du réseau
 - Transit IP
 - Fourniture équipements actifs



VOLET TECHNIQUE



3 VOLET TECHNIQUE

3.1 Les moyens mis en œuvre pour assurer l'exploitation technique du Réseau

L'exploitation technique du Réseau repose sur le Network operations Center (ci-après « le NOC »).

3.1.1 Le NOC et son organisation

Le NOC est en charge de la supervision, de la gestion des sollicitations des usagers (Outil de ticketing), de la maintenance et de la vie du réseau (Dévoiements, enfouissements) des réseaux de Covage.

A ce titre, les équipes du NOC sont chargées de définir et d'appliquer la politique de maintenance et de gestion contractuelle des mainteneurs des réseaux Covage. Enfin le NOC est garant de la qualité de service, notamment de la disponibilité des réseaux et le respect de la GTR (Garantie de Temps de Rétablissement).

Le NOC est structuré autour notamment des activités suivantes :

- **Une activité Support Réseau :**

En charge de garantir la disponibilité du Réseau, elle assure la supervision des équipements de collecte et de cœur de réseau via les outils de remontées d'alarmes, elle orchestre la résolution de chaque incident générique (diagnostic, communication avec les clients et équipes locales, pilotage des prestataires).

Elle est en charge de la gestion des contrats de maintenance des équipements actifs, et pilote les indicateurs de qualité (taux de disponibilité, respect de la GTR).

- **Une activité Maintenance et Vie du Réseau :**

En charge d'assurer l'exploitation technique du Réseau (entretien du réseau, remise en état à la suite des incidents, travaux de vie du réseau type dévoiements et enfouissements, suivi des maintenances préventives, gestion documentaire du réseau). Elle apporte, notamment, un savoir-faire sur les infrastructures sites (système de Gestion Technique Centralisée, gestion capacitaire des climatisations et ateliers d'énergie).

Elle est en charge de la gestion des contrats de maintenance fibre et tertiaire.

Le NOC de COVAGE est composé d'environ 70 personnes dédiées à la supervision et à l'exploitation technique des Réseaux.

Le NOC met en place une procédure d'astreinte en heures non ouvrées assurant que 4 salariés puissent en permanence traiter la supervision et les tickets ouverts par les clients.

Les astreintes sont réalisées sur :

- Les plages horaires de 18h à 8h du lundi au vendredi
- 24h/24 les samedis, dimanches et jours fériés

3.1.1.1 Supervision et monitoring

L'équipe Support Réseau est en charge de la supervision des Services 24h/24 et 7j/7, permettant de traiter de manière efficace et proactive les incidents sur les Services des Usagers.

Les outils mis en place permettent la supervision et prise en main de nombreux équipements du réseau, ainsi que l'enregistrement de l'historique de nombreux évènements.

3.1.1.1.1 Système de Gestion Technique Centralisée

La GTC (Gestion Technique Centralisée) est un système de supervision de l'environnement tertiaire d'un site permettant de surveiller une variété d'alarmes. Elle permet, entre autres, de relayer différents types d'alarmes de type énergie, climatisation, humidité ou encore intrusion, des sites Covage vers le NOC. COVAGE utilise un produit de la marque Alcéa.

Toutes les informations de supervision sont renvoyées au NOC via une connexion IP.

Pour l'hébergement dans les POP, la procédure de supervision inclut :

- La détection d'intrusion ;
- La détection d'alarme incendie ;
- La vérification du niveau d'humidité ;
- La vérification de l'état de la source d'énergie.

3.1.1.1.2 Gestion des accès

Les sites techniques disposent de solutions d'accès monitorées à distance, permettant ainsi de déclencher les ouvertures de portes pour les techniciens intervenant sur le réseau et non munis de badges.

Les badges d'accès peuvent quant à eux être désactivés à distance, ou configurés selon un périmètre déterminé.

3.1.1.1.3 Équipements de cœur de Réseau

Sur chaque réseau, les équipements déployés pour le cœur de réseau sont supervisés. Chaque défaut générant une remontée d'alarme si nécessaire. Les architectures déployées sont constamment visibles afin d'accompagner le travail de diagnostic.

Les outils enregistrent le trafic transitant par ces équipements, permettant également une analyse *a posteriori*.

Chaque évènement remonté par les outils de supervision est interprété par l'hyperviseur OpenNMS. En fonction de seuils prédéfinis, les évènements peuvent alors être transformés en alarme. Chaque alarme se matérialise par la création automatique d'un ticket d'incident.

3.1.2 Maintenance du Réseau

3.1.2.1 Maintenance préventive

Les interventions de maintenance préventive seront réalisées par le Délégué en prenant toutes les dispositions pour limiter les interruptions des Services.

Les plannings de visites préventives (des réseaux de collecte, de desserte, des sites d'hébergement, des répartiteurs de l'opérateur historique ...) seront soumis au gestionnaire de domaine de façon à obtenir les autorisations nécessaires à l'accès aux différents sites. Les créneaux ou horaires d'intervention pourront être aménagés en fonction des contraintes du gestionnaire du domaine.

En cas de travaux, ces derniers seront planifiés par le Délégué et précisés aux Usagers du Réseau avant le début des travaux. La maintenance préventive sera effectuée durant les heures ouvrables.

Ces interventions de maintenance préventive garantiront aux opérateurs une fiabilité optimale.

3.1.2.1.1 Équipements passifs

La maintenance préventive des éléments passifs du Réseau comporte une inspection visuelle des infrastructures par échantillonnage :

- l'aspect extérieur des chambres ;
- l'état des lieux où passent les fourreaux (état des berges, état des chemins de route etc.) ;
- l'état des espaces d'hébergement.

Cette inspection est réalisée régulièrement par le personnel affecté au Délégué ou par les prestataires de la société de projet au cours de l'exploitation du Réseau. Les espaces d'hébergement feront notamment l'objet de visites préventives annuelles.

Le Délégué réalise une visite annuelle préventive de chaque POP.

Cette inspection sera complétée tous les cinq ans par une intervention plus précise dans la mesure où, pour chaque chambre de l'infrastructure, y compris chambres tierces dans le respect des règles définies par les tiers, le Délégué réalisera par échantillonnage :

- le contrôle de l'aspect extérieur des chambres ;
- l'ouverture et le contrôle de l'état général des chambres (tampon, verrouillage, propreté etc.) ;
- le nettoyage et le pompage de la chambre si nécessaire ;
- la validation des fourreaux libres, de leur repérage ainsi que la vérification de leur bon état et de leur niveau d'obturation ;
- le relevé et le contrôle de l'étiquetage des câbles et boîtes ;
- les petites réparations si nécessaires (fixation, verrouillage, changement de jarretières etc.)
- le contrôle visuel des rayons de courbure des câbles ;
- le contrôle de la bonne fixation des boîtes, loves et grilles de protection ;
- des réparations légères s'il y a lieu.

3.1.2.1.2 Équipements actifs et tertiaires

Les équipements actifs sont surveillés 24h/24 et 7j/7 par le Support Réseau. Toutefois, ils sont également soumis à une procédure de maintenance préventive visant à contrôler l'état des lieux général des équipements et à distinguer des actions de correction ou de réparation à effectuer. Les interventions générales de maintenance préventive seront programmées annuellement suivant un calendrier établi.

La visite préventive comprend les actions suivantes :

- le contrôle visuel des équipements, de l'atelier d'énergie et de l'environnement (température, humidité du local, poussière, passage des jarretières et des câbles cuivre, rayon de courbure des jarretières, états des leds, etc.) ;

- le dépoussiérage des équipements ;
- le nettoyage ou le changement des filtres à air ou des ventilateurs des baies ;
- la validation de la conformité de la baie et des équipements avec la documentation du site fournie par Covage (procédure d'accès, code des locaux techniques, conformité des synoptiques de site) ;
- le test des remontées d'alarmes avec le concours du centre de supervision ;
- l'upgrade logiciel sur les équipements de cœur de réseau.

La maintenance préventive des équipements actifs est assortie à une maintenance préventive des locaux techniques dans lesquels les équipements sont hébergés. Durant cette phase, Covage assure du bon fonctionnement :

- du répartiteur d'énergie ;
- du groupe électrogène ;
- des ateliers énergie 48V ;
- des onduleurs ;
- du système de détection incendie ;
- de la climatisation ;
- du système anti-intrusion et de contrôle d'accès ;
- de l'environnement des locaux.

3.1.2.1.3 Gestion des DT/DICT

Quotidiennement, la surveillance du réseau départemental et la prévention des risques de dégradation des ouvrages par un traitement rigoureux des DR – Demandes de Renseignement – et DICT –Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux – et avis d'ouverture de chantiers reçus seront assurées par le Délégué à travers une entreprise sous-traitante du groupe Covage.

L'entreprise sous-traitante se verra à cet égard communiquer par le Délégué les informations relatives aux zones d'implantation du réseau telles que définies dans la réglementation citée en préambule :

- Un fichier de zonage par ouvrage,
- Le format du fichier est un shapefile contenant obligatoirement un fichier shp, un fichier shx, un fichier dbf, un fichier prj,
- Le système de coordonnées du fichier shapefile est en Lambert 93 (EPSG2154), la projection du service WMS est en pseudo mercator (EPSG3857).

Une communication synthétique sur les opérations de DT/DICT est fournie annuellement à Covage abordant les points suivants :

- la réception des demandes ;
- le traitement des DT/DICT ;
- l'analyse de la demande.

3.1.2.1.4 Travaux programmés

La planification des opérations du Délégué sur le Réseau doit faire l'objet d'un accord préalable entre le Délégué et l'Usager. Il est convenu de différencier les opérations planifiées en deux catégories selon leurs natures et leurs échéances de réalisation :

- les travaux programmés assurent une mise à jour et/ou une modification dans un délai de 3 semaines;

- les travaux correctifs urgents assurent une maintenance corrective sans délai mais sous réserve de l'accord de l'Usager.

Ces opérations seront de préférence réalisées en heures non ouvrées.

Le Délégué enverra à l'adresse définie par l'Usager en mettant en copie l'adresse : Travaux-Programmes@covage.com un avis de travaux programmés en respectant un délai de prévenance de 3 semaines. Cette demande devra contenir, dans la mesure du possible les informations suivantes :

- Lieux // sites
- Description ou/et raison des travaux
- Date // Heure de début // Heure de fin des travaux
- Nuit de rebond si nécessaire
- Services impactés + Clients Finaux si connus
- Numéros de ticket de Covage+ numéro de téléphone du support

L'Usager devra adresser sa réponse à l'émetteur et à Travaux-Programmes@covage.com, en indiquant :

- sa référence de ticket interne Usager
- son accord, ou son refus
- les raisons en cas de refus
- proposition d'un nouveau créneau en cas de refus
- numéro de téléphone direct qui servira à valider la remontée des liens lors du TP
- Commentaires si nécessaire

Sans retour de la part de l'Usager sous 4 jours, les travaux programmés seront considérés comme acceptés.

- En situation standard, le délai de prévenance est de 3 semaines. Dans le cas de travaux de maintenance curative mettant en péril le Réseau de Covage, ce délai pourra être raccourci :
- En cas de risque majeur risquant de provoquer un arrêt de-sécurisation ou une dégradation du service à tout moment, Covage préviendra l'Usager au moins 48 heures avant la date/heure prévue par appel téléphonique + courriel. Néanmoins, Covage s'engage à trouver au maximum avec son Usager des modalités et des durées de coupure acceptables.
- En cas de risque critique risquant de provoquer une coupure des services des Usagers à tout moment, Covage préviendra au moins 4 heures avant la date/heure prévue par appel téléphonique + courriel. Exemple : câble volant, déployé dans le cadre d'une opération de maintenance curative, et susceptible d'être vandalisé ou détérioré par des véhicules.

Le déroulement des travaux programmés est le suivant :

- T0 moins 1 heure : Avant de commencer les travaux programmés, envoi d'un mail à l'Usager en indiquant l'imminence de l'intervention et le numéro de ticket Usager / Candidat
- T0 moins 30min : Vérification par le support de Covage de l'état des services supervisés
- T0 : Début des travaux
- Au cours des TP : Vérification de la remontée successive des Services conjointement avec le support de Covage et le support de l'Usager
- Fin des TP : Validation par courriel de la fin des TP. Covage indique si tous les services ont été traités, et informe de l'utilisation ou non de la nuit de rebond. Sans réponse de l'Usager sous 1

heure, les services seront considérés comme remontés. Néanmoins, si des perturbations ou coupures apparaissent, l'Usager pourra ouvrir des tickets incidents suivant la procédure normale

A la demande de l'Usager, et dans le cas où un numéro de téléphone direct a été communiqué, validation par téléphone de la remontée des Services.

3.1.2.2 *Maintenance curative*

La maintenance curative intervient lorsqu'un incident est identifié sur le Réseau via l'ouverture d'un ticket sur l'extranet de Covage. Le début de traitement du ticket pour l'incident individuel se fait en jours ouvrés de 08h00 à 18h00. Il peut se faire 7j/7 et 24h/24 pour tous les tickets disposant d'une GTR 4h 24/7.

Pour ouvrir un ticket d'incident, l'Usager se rend sur le portail Extranet de Covage et saisit les informations suivantes :

- la référence du service ;
- l'identité du Client Final (Nom, Prénom, ou entreprise) ;
- les coordonnées du Client Final (numéro de téléphone portable) ;
- l'adresse (y compris Bâtiment, Etage, Numéro de porte) ;
- une description du dysfonctionnement ;
- l'occurrence du dysfonctionnement (premier dysfonctionnement, la fréquence, quand le client constate le dysfonctionnement) ;
- le numéro de série de l'équipement de terminaison (DKxxxx) ;
- le Débit souscrit.

La procédure de gestion des incidents est décomposée en 5 grandes phases chronologiques et s'applique dès la détection et/ou la déclaration d'un incident :

| | Acteur | Tâches | Actions |
|---------------------------|------------------|---|---|
| DETECTION/ DECLARATION | Opérateur Usager | <ul style="list-style-type: none"> Déclenchement procédure | Appel téléphonique, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> Référence Lien (numéro de Service) La date, et l'heure d'apparition de l'incident La nature de l'incident Les services impactés par l'incident Le contact technique, mail et n° de téléphone Le cas échéant : traces, protocole et/ou procédure permettant de constater l'incident |
| | NOC | <ul style="list-style-type: none"> Déclenchement proactif de la procédure | Appel téléphonique vers l'Usager : <ul style="list-style-type: none"> Confirmation de l'incident Notification de l'incident Qualification de la criticité d'un incident (critique, moyenne, mineur) |
| NOTIFICATION | NOC | <ul style="list-style-type: none"> Ouverture d'un ticket d'incident « horodatage début » Communication client (normalisation, expertise et service) | Communication téléphonique avec l'Usager : <ul style="list-style-type: none"> Collecte d'informations sur le service, le client, le site impacté et l'incident Identification du lien en cause Qualification de l'incident (critique, majeur, mineur) Le NOC informe (le client) par mail de la prise en charge de l'incident par un « avis de signalement d'incident » reprenant les points précisés par téléphone |
| ANALYSE DIAGNOSTIC | NOC | <ul style="list-style-type: none"> Analyse de l'incident Réalisation d'investigations Points d'avancement régulier sur le diagnostic de l'incident Gel et dégel du chronomètre « horodatage incident » pendant les temps d'attente de réponse de l'Opérateur Usager Communication Usager (normalisation, expertise et service) | <ul style="list-style-type: none"> Le NOC tient l'Usager informé de l'évolution de la situation par des appels téléphoniques et/ou e-mail en rappelant la double référence de l'incident Le NOC valide la configuration et le fonctionnement du Réseau du client Le NOC réalise des investigations complémentaires sur le Réseau Le NOC informe l'Usager des actions engagées : diagnostic et planning des actions |
| REPARATION | NOC | <ul style="list-style-type: none"> Points d'avancement régulier sur la résolution de l'incident Gel et dégel du chronomètre « horodatage incident » pendant les temps d'attente de réponse de l'Opérateur Usager Réparation de l'incident et mise en œuvre des solutions correctives Communication client (normalisation, expertise et service) | <ul style="list-style-type: none"> Si intervention sur site, le NOC déclenche l'intervention et la supervise Si défaut fibre, le NOC déclenche le mainteneur fibre et fait le suivi Si intervention distante, le NOC doit prévoir le retour arrière Le NOC valide la réparation avec l'Usager (appels téléphoniques et/ou fax et/ou e-mail avec rappel de la double référence de l'incident) |
| CLOTURE | NOC | <ul style="list-style-type: none"> Arrêt du chronomètre « horodatage incident » Communication Usager (normalisation, expertise et service) Clôture de la procédure | Appel téléphonique vers le l'Usager et envoi par mail d'un avis de rétablissement précisant : <ul style="list-style-type: none"> la référence du lien Opération de correction réalisée la date et l'heure d'occurrence de l'incident la partie à l'origine du premier appel la description (nature et localisation) et les causes de l'incident la date et l'heure de retour en mode nominal |

L'Usager et le NOC de Covage ont chacun un point d'entrée pour l'exploitation du service en temps réel et la notification des incidents. Ce point d'entrée est accessible 24H/24 et 7J/7. Lorsque la notification d'incidents n'est pas transmise et/ou acquittée dans les temps impartis, il est possible de déclencher la procédure d'escalade dans un sens ou dans l'autre.

Le processus d'escalade est défini sur la base :

- d'une échelle de gravité des incidents et des manquements de Covage dans le traitement de l'incident;
- du temps de rétablissement du service associé à la sévérité de l'incident ;

- d'une matrice d'escalade permettant aux différents niveaux décisionnels des deux parties de solliciter, en cas de dépassement du délai de rétablissement du service, son homologue dans la hiérarchie.

En cas de criticité particulière, l'utilisateur peut utiliser la matrice d'escalade suivante mise à sa disposition par Covage :

| Niveau de contact | Contact |
|--|---|
| Niveau 0 (ouverture ticket, mise en relation support technique) 7/7 - 24/24 | Extranet NOC https://espace-client.covage.com/index.php Hotline +33 (0)825 005 900 |
| Niveau 1 (HO 8h-18h / HNO 18h-8h) | Support COVAGE FTTO +33 (0)147 148 643 (HO) +33 (0)619 782 696 (HNO) par email en HO uniquement : support@covage.com |
| Niveau 2 7/7 - 24/24 | Manager de Crise +33 (0)147 148 640 par email en HO uniquement : noc_manager.notify@covage.com |

3.2 Les caractéristiques du Réseau Solstice Grand Angoulême

Les déploiements pour Solstice Grand Angoulême ont été terminés en 2008. Le réseau Solstice Grand Angoulême est constitué de 308 Km de linéaire de réseau (dont 98 Km sur le réseau Charente Numérique) et comprend 5 locaux techniques, dont 3 POP. Solstice Grand Angoulême a réalisé des travaux d'extensions de réseau permettant les raccordements des sites Angoulême Boissons et SCI Moulin de l'Abbaye sur la commune de Gond Pontouvre (studio de cinéma à côté de Blomkal).

Le réseau a pour objet de desservir 56 zones d'activités (dont 30 sur le réseau Charente Numérique) et de rendre adressables 1575 entreprises (dont 130 sur le réseau Charente Numérique).

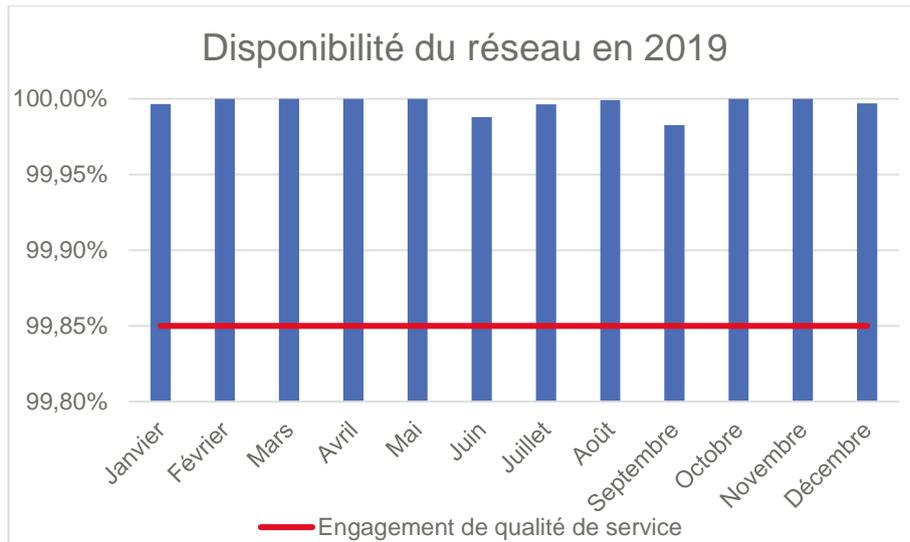
En 2019, Solstice Grand Angoulême n'a pas réalisé de travaux d'extensions de réseau en 2019.

3.3 Respect des engagements en matière de qualité de service

3.3.1 Disponibilité du Réseau

Le taux de disponibilité mesuré par Solstice Grand Angoulême en 2019 sur le réseau fibre optique est de 99,9966 %, ce qui est conforme aux engagements de qualité de service d'un réseau filaire. Pour rappel, l'engagement contractuel du taux de disponibilité annuel est de 99,85 %.

Le taux de disponibilité du réseau mois par mois pour l'année 2019 est le suivant :

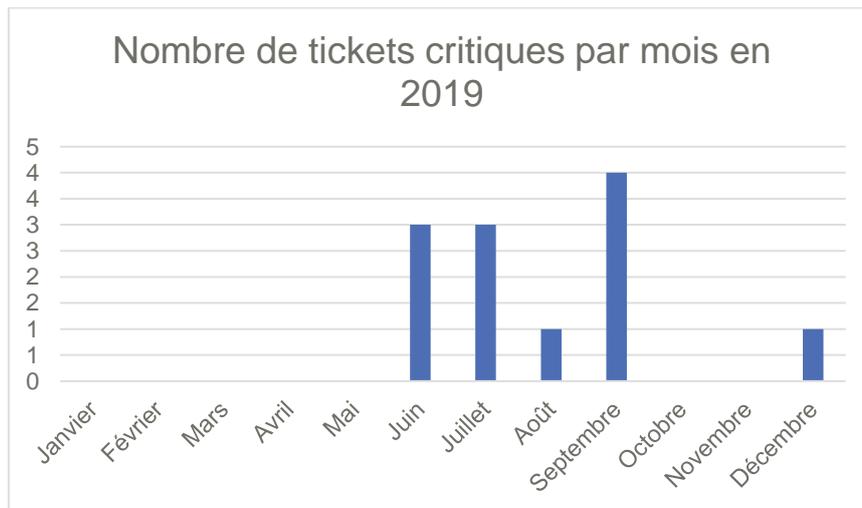


La durée moyenne de rétablissement sur panne est de 7h01. Pour rappel, en 2018, cette durée était de 6h53.

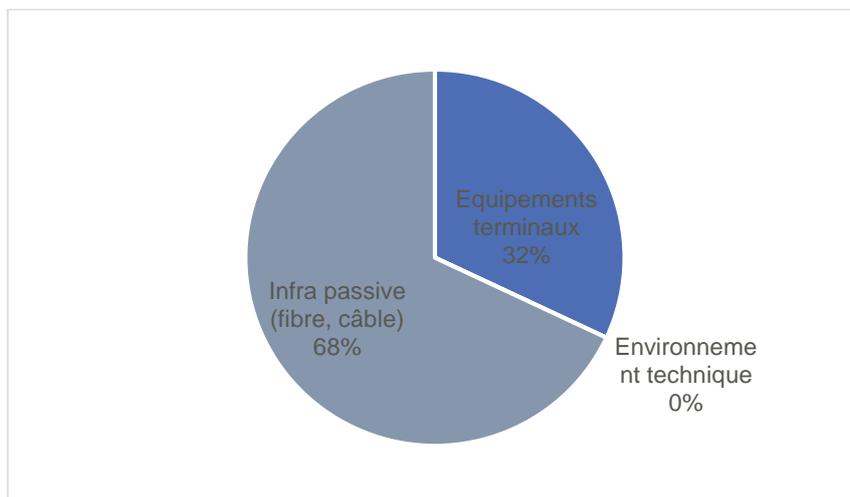
3.3.2 Tickets d'incidents

Le nombre de tickets d'incidents engageant la responsabilité de Solstice Grand Angoulême était de 12 en baisse par rapport à 2018 (16 tickets critiques).

Le nombre de tickets par mois était en 2019 de :



La répartition des tickets avérés par cause en année 2019 est la suivante :



Les données d'occupation du réseau sont disponibles en Annexe 2.

3.3.3 Les incidents majeurs étant survenus le Réseau

En 2019, il y a eu 3 incidents majeurs qui sont survenus sur le réseau :

- 2 ont été du fait de coupures fibres par des tiers ;
- 1 a été provoqué par une opération de Travaux Programmés qui a mal été orchestrée. Le remplacement de câbles de 188 FO en septembre qui a pris plus de temps que prévu (3 ou 4 jours pour la remise en état). A la suite de cette incident, les procédures ont été revues et corrigées.

3.4 Maintenance du Réseau

3.4.1 Travaux de maintenance

En 2019, Solstice Grand Angoulême a traité 1 365 consultations relatives à des déclarations de projet de travaux (DT) effectuées par le maître d'ouvrage ou des déclarations d'intention de commencement de travaux (DICT) par l'exécutant des travaux.

Par ailleurs, il n'y a pas eu de dévoiement en 2019 sur le réseau.

Les 4 POP et 9 armoires de rue actives constituant le réseau ont fait l'objet de maintenances préventives. Chaque POP a fait l'objet de 2 maintenances préventives semestrielles et 1 maintenance préventive annuelle, soit 12 opérations sur ces sites. Chaque armoire de rue a fait l'objet d'une maintenance annuelle, soit 18 opérations au total.

Il y a également eu 4 opérations de type Travaux Programmés sur l'année 2019 :

- 1 opération de remplacement de câbles optiques endommagés suite à des travaux de voirie ;
- 1 opération de remplacement de câbles optiques dégradés et pouvant générer des coupures ;
- 1 opération de remplacement de câbles optiques suite à une coupure de câble ;
- 1 opération de migration réalisée sur un câble optique de grande capacité.

La liste des opérations exécutées dans le cadre des visites de maintenance préventive se trouve en Annexe 3 du rapport.



VOLET COMMERCIAL



4 VOLET COMMERCIAL

4.1 Organisation commerciale

Avec plus de dix années de présence sur le marché, Covage est un acteur majeur de la fourniture de services de gros à destination du marché des entreprises. L'expérience développée par Covage dans l'animation des réseaux FTTO lui a permis de nouer des relations avec l'ensemble des opérateurs de détail du marché entreprise.

A titre d'illustration, les 46 réseaux de fibre optique exploités par Covage permettent, à ce jour, de rendre raccordables 24 % des entreprises françaises. L'expertise dans l'animation commerciale de ce segment de marché est saluée sur les réseaux exploités puisque les clients représentent 35% du marché adressable. Cette dynamique sur le marché Entreprise est solide et démontre l'existence d'un outil industriel efficace et la confiance jamais démentie nouée avec les opérateurs. Ainsi, l'entreprise a, en 2018, réalisé plus de 500 raccordements FTTO par mois, contre 140 par mois en 2016 et un nouveau record est atteint en 2019 avec 700 raccordements par mois.

Le catalogue de service proposé par Covage aux opérateurs Entreprises permet de proposer tout un panel d'offres de détail adapté à l'ensemble des besoins des entreprises que ce soit en termes de positionnement tarifaire qu'en niveau de qualité de service.

Afin d'assurer la commercialisation du réseau Solstice Grand Angoulême, Covage s'appuie sur les forces vives d'une direction commerciale et marketing remodelée pour répondre au mieux aux besoins des opérateurs. Elle comprend :

- une direction marketing chargée d'établir la stratégie commerciale ;
- une direction des ventes FTTO comprenant des chefs de ventes régionaux animant des équipes de responsables commerciaux ;
- des responsables régionaux de marché publics pour répondre aux demandes des collectivités.

4.2 Positionnement tarifaire du Délégué

L'année 2019 a été marquée par une forte intensification de la concurrence sur le marché FTTO liée, d'une part, au renforcement de la présence territoriale des acteurs dits « opérateurs de services » déjà en place et, d'autre part, à la mise en œuvre par l'ensemble des acteurs du marché de politiques tarifaires très agressives.

On peut noter en particulier :

- **Orange** : une extension très sensible de la zone tarifaire ZF1 publiée par l'Arcep sur laquelle Orange est autorisé à pratiquer librement sa politique tarifaire (réglementée au-delà). Une part très importante des réseaux exploités par Covage est directement concernée par les tarifs beaucoup plus agressifs proposés par Orange sur ces plaques ;
- **SFR** : le déploiement important des réseaux FTTO en propre de SFR accompagné d'un ajustement tarifaire à la baisse en 2019 ;
- **Bouygues Telecom** : le déploiement en propre d'un réseau FTTO d'envergure nationale entamé en 2019, complété en 2020 par la création d'une joint-venture spécifique pour accélérer le déploiement ;

- **Les acteurs locaux** : la multiplication des initiatives tarifaires extrêmement agressives d'acteurs locaux pour gagner des territoires commerciaux avec parfois des offres potentiellement « à pertes » : Lassotel, Ielo Lazio, Eurafibre ;
- Les concentrations de « petits acteurs locaux » comme par exemple les rachats multiples de Celeste depuis sa reprise par le fond Infravia qui a pour ambition d'étendre son réseau sur le territoire national ou encore Eurafibre racheté par Eurofiber avec la même ambition.

En 2019, l'ensemble des tarifs des offres FTTO activées a en moyenne baissé de 30 %. A titre d'exemple, le tarif moyen de l'offre 100 Mbps est passé de 450 € par mois à 320 € par mois, ce tarif pouvant aller de 150 € par mois jusqu'à 600 € par mois selon l'opérateur.

Dans ce contexte, l'année 2019 a été l'occasion pour Covage de poursuivre ses efforts dans la promotion de ses offres d'« entrée de gamme » (BPEA lancée début 2018), qui lui permettent d'être un acteur compétitif dans un contexte fortement concurrentiel. De même, Covage a déployé un dispositif pour préserver son efficacité commerciale sur le terrain grâce auquel Solstice Grand Angoulême a pu augmenter sensiblement ses volumes de ventes.

En outre, sur le plan national, Covage a poursuivi son travail d'uniformisation de l'ensemble des catalogues d'offres tarifaires pour l'ensemble des réseaux exploités. Cette démarche, qui correspond à une demande forte de la part des opérateurs-usagers du réseau dès lors que tant d'un point de vue humain que matériel ils ne peuvent pas prendre en charge des offres tarifaires fragmentées pour chaque réseau, est un prérequis dans le cadre de la fluidification des relations de Covage avec les opérateurs-usagers et permettra une croissance des volumes de vente.

4.3 Evolution du portefeuille d'Usagers du Réseau

4.3.1 Pour le réseau FTTO

Durant l'année 2019, le réseau Solstice Grand Angoulême a 12 nouveaux opérateurs-usagers. Le réseau Solstice Grand Angoulême compte désormais 59 opérateurs-usagers. Le tableau ci-dessous dresse la liste des opérateurs usagers présents sur les services activés et sur les services passifs

| Services activés | Services passifs |
|-------------------------------|----------------------------|
| ADISTA | ADISTA |
| ALCATRAZ INFORMATION SECURITY | BOUYGUES TELECOM |
| ALSATIS | CNAM NOUVELLE AQUITAINE |
| AXIANS MASSELIN COMMUNICATION | COVAGE NETWORKS |
| BOUYGUES TELECOM | DEPARTEMENT DE LA CHARENTE |
| BRETAGNE TELECOM | Grand Angoulême |
| CELESTE | IDLINE |
| COLT TECHNOLOGIE SERVICES | ORANGE BUSINESS FRANCE SA |
| COMPLETEL | SDEG 16 |
| CORIOLIS | SFR |
| COVAGE NETWORKS | SMPI MAGELIS |
| EASYNET GROUPE INTERROUTE | SOLSTICE GRAND ANGOULEME |
| EVERKO | TERRITOIRES CHARENTE |
| FOLIATEAM OPERATEUR | UNIVERSITE DE POITIERS |
| Grand Angoulême | VILLE D'ANGOULEME |
| GROUPE CONVERGENCE COM | Ville de Soyaux |
| HEXANET | |
| HEXATEL | |
| IDLINE | |
| INFOMIL | |
| INIT SYS ALPHALINK | |
| KNET | |

| | |
|--------------------------------|--|
| LE FOYER SA | |
| LUXNETWORK | |
| METRO OPTIC | |
| MIDRANGE SOLUTIONS ET SERVICES | |
| NT CONSEIL | |
| OPENIP | |
| ORANGE BUSINESS FRANCE SA | |
| PACETEL | |
| PACWAN | |
| PHIBEE TELECOM | |
| PROJET3 LINKT | |
| SACLAK NETWORK | |
| SERINYA TELECOM | |
| SEWAN COMMUNICATIONS | |
| SFR | |
| SOLSTICE GRAND ANGOULEME | |
| STELLA TELECOM | |
| TDI SERVICE | |
| UNYC | |
| VILLE D'ANGOULEME | |
| WAYCOM | |

4.4 Evolution du parc de services en production

Cette partie présente l'évolution du parc de clients et de services en production. Le nombre de clients finals par service est en 2019 de :

- 319 clients pour les services activés FTTO
- 49 clients pour les services passifs FTTO

4.4.1 Evolution du nombre de clients finals FTTO

Le nombre de clients finals sur le réseau en 2019 s'élève à 368, il a connu une augmentation de 21 % par rapport à l'année 2018.

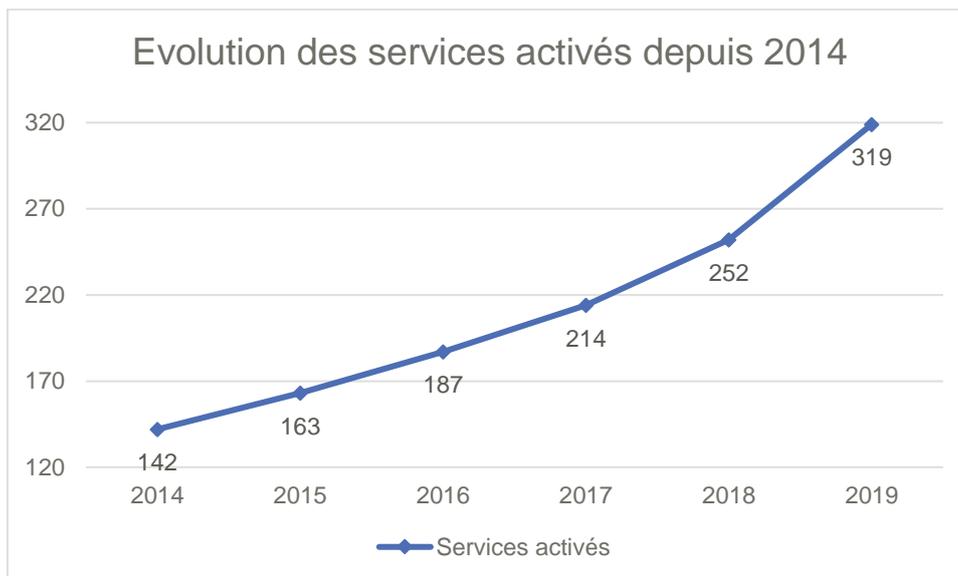
Le parc de clients a évolué de la manière suivante au cours des dernières années :



Compte tenu d'un marché adressable comprenant 1 575 entreprises, le nombre de clients finals en 2019 représente une part de marché de 23 %.

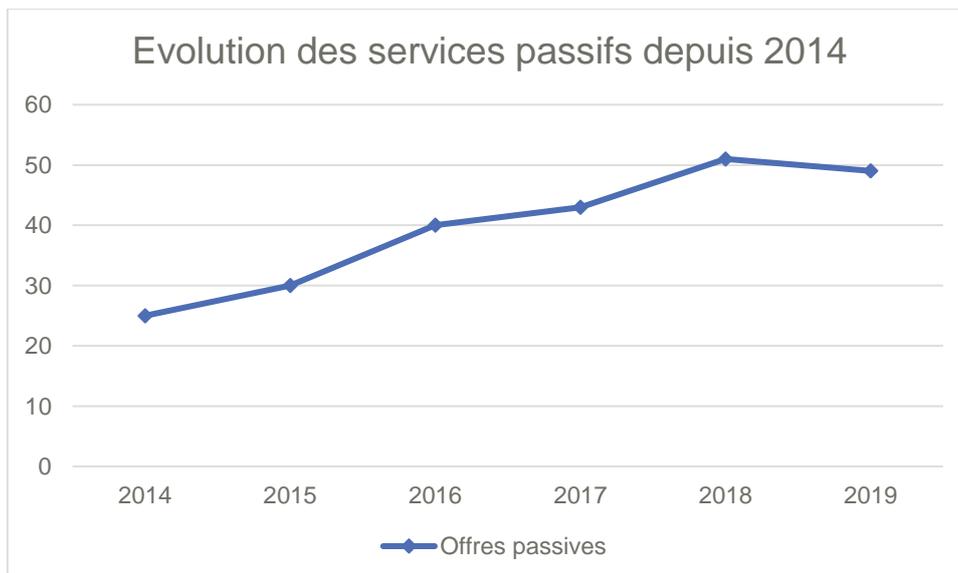
4.4.1.1 Les services activés

S'agissant des offres activées, le nombre de clients finals, qui s'élève en 2019 à 319, a connu une augmentation de 27 % entre 2018 et 2019. Cette évolution importante du nombre de client démontre la forte implication commerciale de Covage pour développer la DSP en local. Le graphique ci-dessous permet de constater l'évolution globale du nombre de clients finals pour les services activés :



4.4.1.2 Les services passifs

S'agissant des offres passives, le nombre de clients finals, qui s'élève en 2019 à 49, a connu une légère baisse de 4 % entre 2018 et 2019. Le graphique ci-dessous permet de constater l'évolution globale du nombre de clients finals pour les offres passives :



4.5 Analyse des prises de commandes FTTO

Le nombre total de commandes réalisées sur l'année N est de 82, en hausse de plus de 40 % par rapport à 2018.

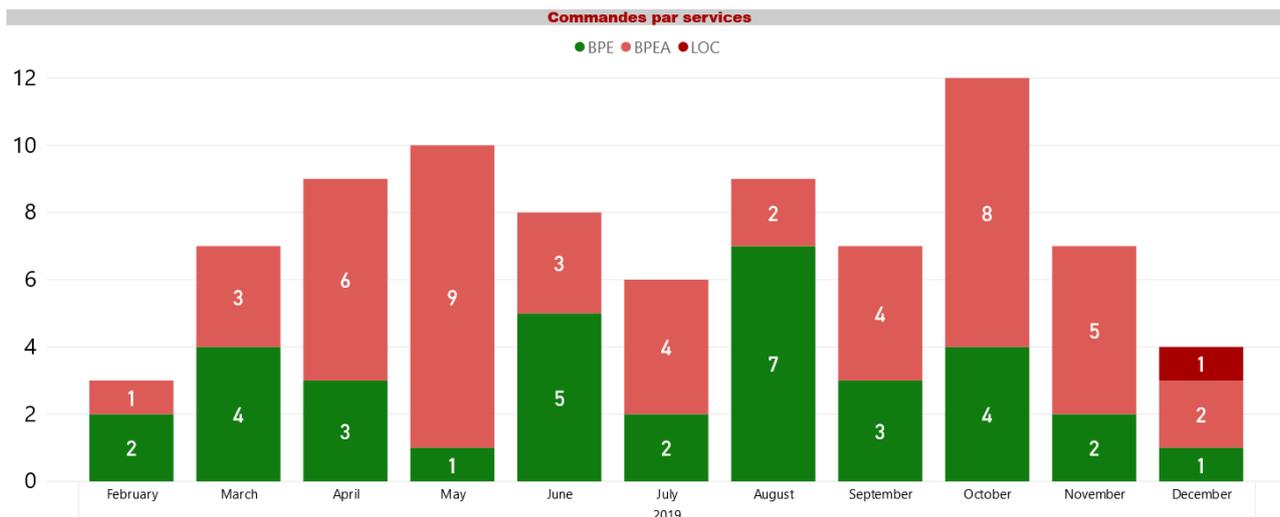
Ces mises en service se décomposent de la manière suivante par service :

| Service | Commandes année N |
|--------------|----------------------|
| BPE | 34 |
| BPEA | 47 |
| LOC | 1 |
| TOTAL | 82 |

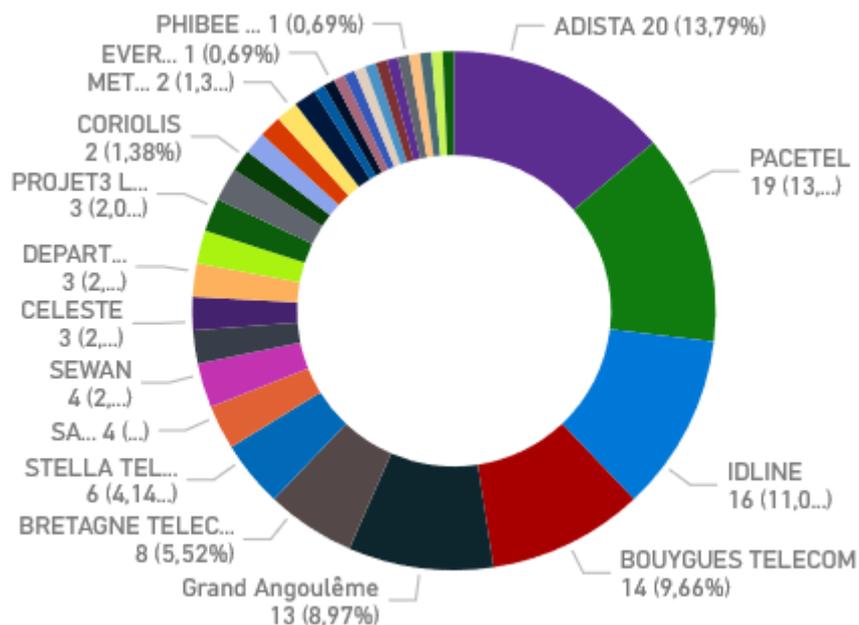
Et de manière suivante par Usager :

| Usager | Commandes année N |
|--------------------------------|----------------------|
| ADISTA | 9 |
| ALSATIS | 2 |
| BOUYGUES TELECOM | 8 |
| BRETAGNE TELECOM | 3 |
| CELESTE | 1 |
| CORIOLIS | 2 |
| Grand Angoulême | 12 |
| GRUPE CONVERGENCE COM | 1 |
| HEXANET | 1 |
| IDLINE | 7 |
| IELO LIAZO SERVICES | 1 |
| KEYYO | 1 |
| METRO OPTIC | 2 |
| MIDRANGE SOLUTIONS ET SERVICES | 3 |
| OPENIP | 1 |
| ORANGE SA | 1 |
| PACETEL | 13 |
| PROJET3 LINKT | 2 |
| SACLAK NETWORK | 4 |
| SERINYA TELECOM | 1 |
| SERVEURCOM | 1 |
| SEWAN | 1 |
| TDI SERVICE | 1 |
| UNIVERSITE DE POITIERS | 1 |
| VILLE D'ANGOULEME | 1 |
| WAYCOM | 2 |
| TOTAL | 82 |

Le détail des commandes en volume par service sur l'année est le suivant :



Le détail des commandes en volume par Usagers sur l'année est le suivant :



4.5.1 Analyse des prises de commande Bande Passante Entreprise

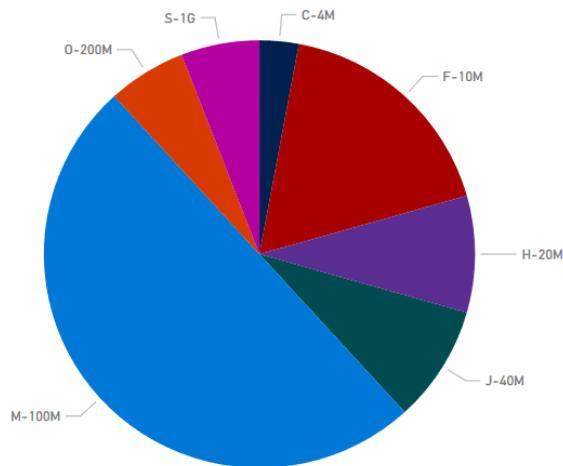
S'agissant des services de bande passante entreprise 34 commandes ont été réalisées en 2019. Celles-ci se répartissent comme suit :

- 18 commandes de nouveaux services de bande passante (53 % des commandes Bande passante) ;
- 16 commandes de modifications de services (upgrades) (47 % des commandes Bande passante).

Les nouveaux services concernent le plus souvent des débits de 10M et de 100M, les modifications (upgrades) consistent principalement à passer à un débit de 100M.

Le graphique ci-dessous montre, pour les créations et les upgrades, le nombre et la part de prises de commande

Commandes BPE par débits en 2019



Le tableau ci-dessous détaille les commandes par type d'opérations réalisées

| Débit | Nouvelles commandes | Modification / upgrades |
|-------|---------------------|-------------------------|
| 4 M | 1 | 0 |
| 10 M | 6 | 0 |
| 20 M | 2 | 1 |
| 40 M | 2 | 1 |
| 100 M | 5 | 12 |
| 200 M | 1 | 1 |
| 1 G | 1 | 1 |

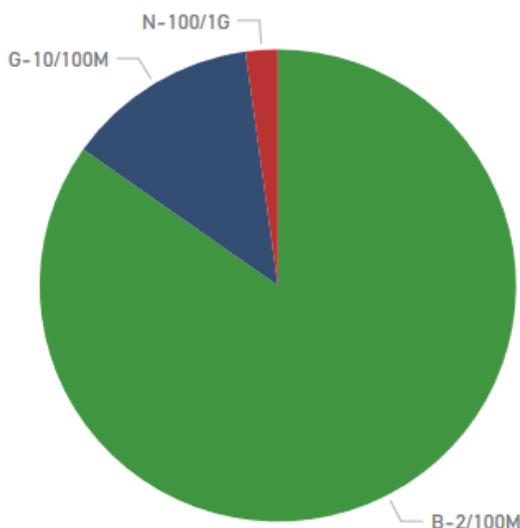
4.5.2 Analyse des prises de commande Bande Passante Entreprise Access

S'agissant des services de bande passante entreprise access, 46 commandes ont été réalisées en 2019. Celles-ci consistent intégralement en des demandes de création de nouveau service.

Ces commandes de nouveaux services concernent très majoritairement le débit 2M.

Le graphique ci-dessous montre, pour les créations et les upgrades, le nombre et la part de prises de commande

Commandes BPEA par types d'opérations en 2019



Le tableau ci-dessous détaille les commandes par type d'opérations réalisées :

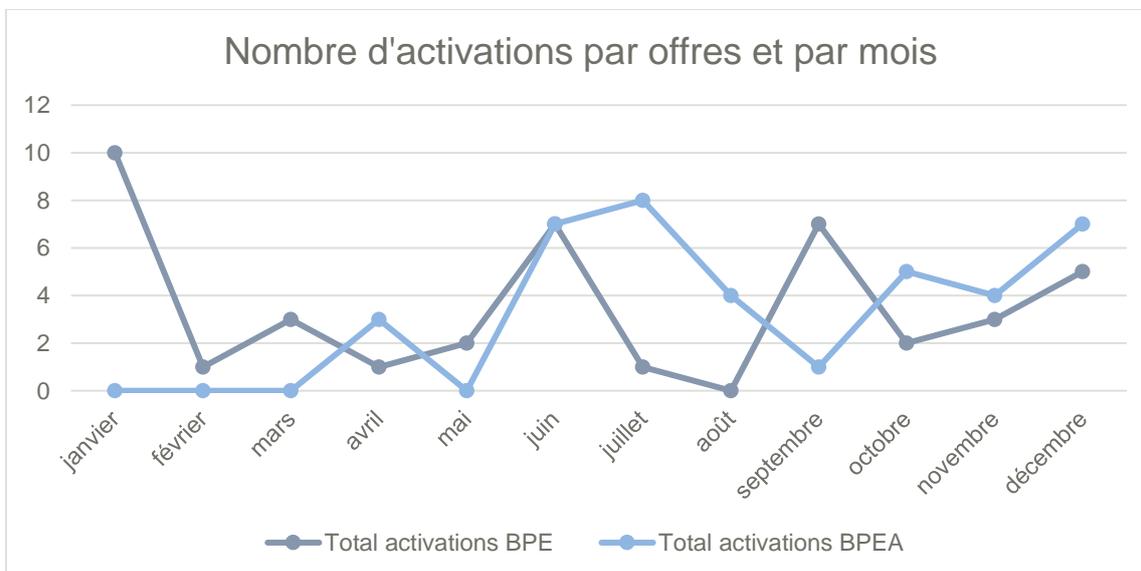
| Débit | Création |
|-------|----------|
| 2 M | 39 |
| 10 M | 6 |
| 100 M | 1 |

4.6 Raccordements de clients finals

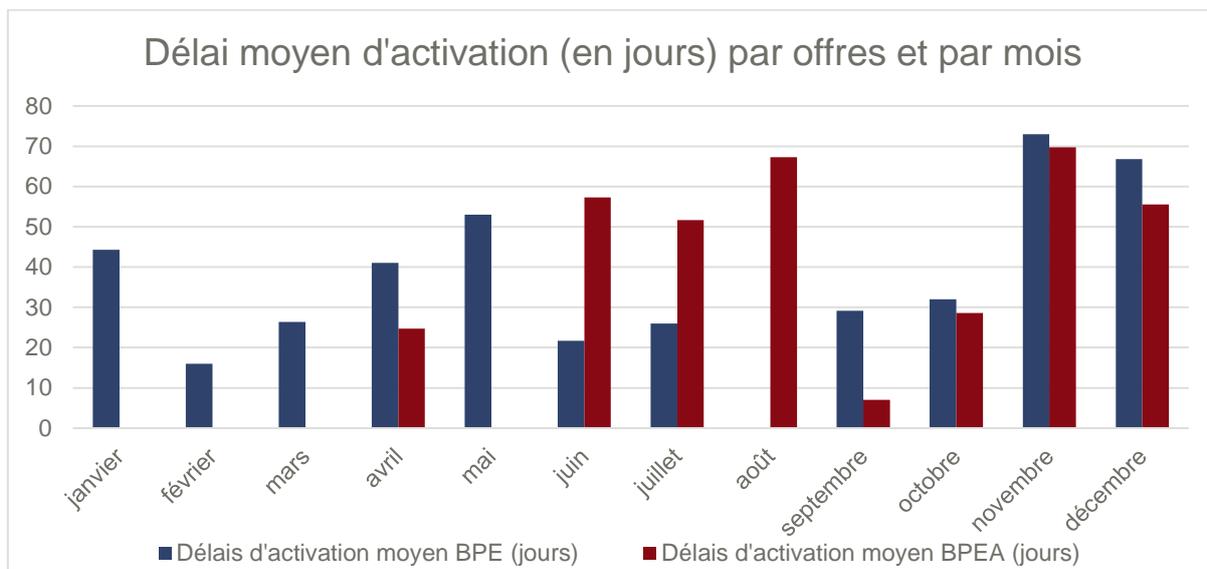
4.6.1 Raccordements et activations FTTO

4.6.1.1 Sur les offres activées

En 2019, Solstice Grand Angoulême a procédé à 81 activations, dont 60 nouveaux raccordements et 21 modifications de services. Le graphique ci-dessous permet de visualiser le nombre de nouvelles activations chaque mois selon qu'elles constituent un nouveau raccordement ou une modification de service :



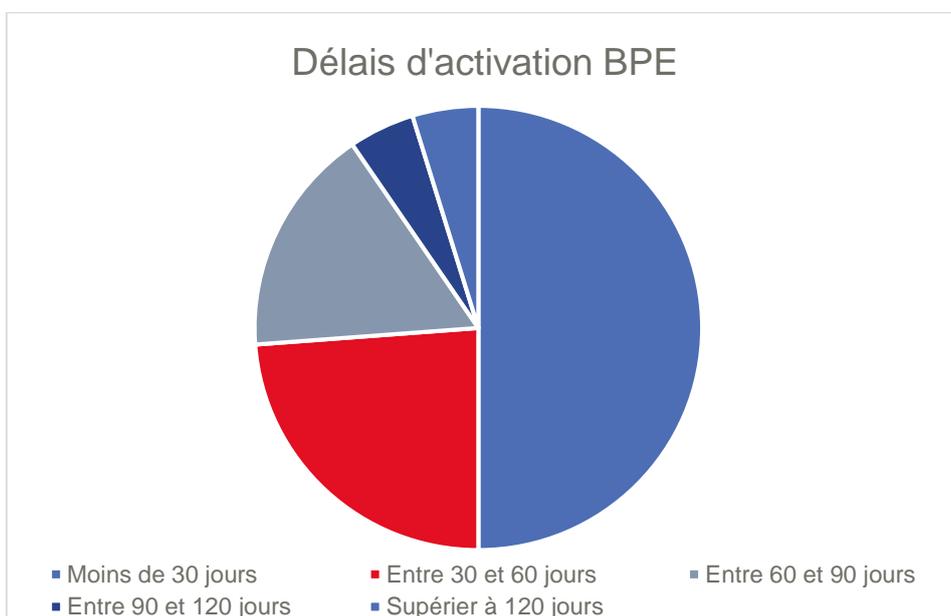
Le délai moyen d'activation pour ces opérations est comptabilisé en nombre de jours calendaires et s'élève à 42,1 jours. Il se répartit comme suit selon le mois et le type d'opération réalisé :



4.6.1.1.1 Délais d'activation Bande Passante Entreprise

En 2019, Solstice Grand Angoulême a procédé à la livraison de 42 sites, et ce, pour un délai d'activation moyen de 39 jours. Plus précisément, 74 % des sites sont livrés en moins de 60 jours tandis que 90 % le sont en moins de 90 jours.

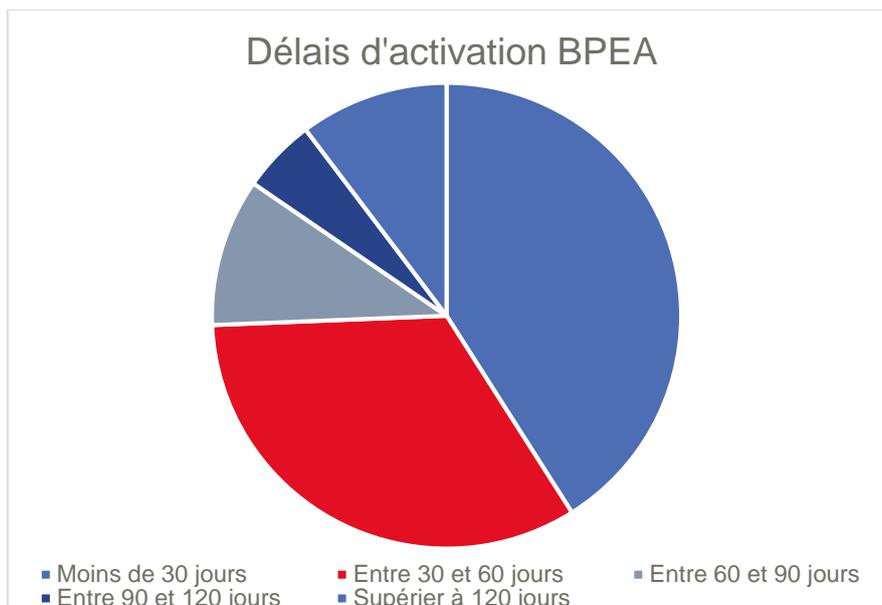
Le graphique ci-dessous permet d'appréhender les délais d'activation de service de bande passante :



4.6.1.1.2 Délais d'activation Bande Passante Entreprise Access

En 2019, Solstice Grand Angoulême a procédé à la livraison de 39 sites, et ce, pour un délai d'activation moyen de 45,2 jours. Plus précisément, 74 % des sites sont livrés en moins de 60 jours tandis que 85 % le sont en moins de 90 jours.

Le graphique ci-dessous permet d'appréhender les délais d'activation de service de bande passante :



4.7 Enquête de satisfaction des Usagers

Une enquête de satisfaction clients a été menée début 2019 pour comprendre le ressenti de nos clients sur le plan commercial, sur les offres, les outils Covage, les délais de raccordements, et les interactions avec les équipes du service technique clients (STC - delivery), network operations center (NOC - SAV). Au-delà des bons résultats sur la qualité de relation entretenue par les équipes Covage avec la majorité de nos clients et sur la pertinence des offres, l'étude fait apparaître 2 axes de progrès pour Covage :

- Les délais de livraison sont ponctuellement devenus trop importants fin 2018 début 2019 à la suite de la forte augmentation du nombre de commandes enregistrées ;
- Les outils Covage de prises et de suivis des commandes, de suivi des livraisons, de suivi des liens parc clients peuvent être améliorés pour une meilleure efficacité générale. (L'outil d'éligibilité reste perçu pour autant comme un référent marché).

Un plan d'action de renforcement des équipes du STC a permis de revenir à des délais de livraison en dessous des délais moyens du marché dès le S2 2019 (avec un grand nombre de raccordements en moins de 4 semaines) et de prendre en charge l'augmentation durable des volumes.

De plus, un chantier SI de refonte des outils de la chaîne de commandes FTTO est initié en 2019 pour une livraison en 2020. Cet outil a pour principal objectif de répondre à la demande d'opérateur d'automatisation de l'ensemble des flux de commandes et de suivi des liens.

4.8 Perspectives commerciales sur l'année à venir

L'année 2020 sera l'occasion de :

- Concrétiser la mise en œuvre d'un système d'information plus automatisé afin de fluidifier les relations avec les opérateurs-usagers des réseaux FTTO exploités par Covage ;
- Continuer de promouvoir nos offres d'entrée de gamme BPEA, qui restent un atout de différenciation important, qui plus est face à la montée en puissance des offres entreprises sur réseau FTTH (FTTH pro et FTTE en particulier) ;
- Accompagner l'extension de nos réseaux en faisant évoluer notre politique de frais d'accès réseaux (FAS/FAR) ;
- Enrichir nos offres d'options créatrices de valeur et de différenciation (niveaux de GTR, sécurisation de liens...) ;
- Mener parallèlement un travail d'ajustement tarifaire de nos grilles tarifaires FON et un reformatage de ces offres pour mieux adresser le besoin des collectivités autour du thème des Smart Territoires.

Par ailleurs, un dispositif d'animation commercial d'envergure nationale (Fiber Tour dans 13 villes couvrant l'ensemble des DSP exploités par Covage) a d'ores et déjà été mis en place sur le 1er trimestre pour renforcer la dynamique de Covage auprès de ses opérateurs clients. Ce dispositif a réuni près de 400 collaborateurs chez nos clients usagers.



VOLET FINANCIER



5 VOLET FINANCIER

5.1 Principaux indicateurs de l'année 2019

Les principaux indicateurs économiques ont évolué pendant l'année 2019 comme ceci :

| Principaux indicateurs | Janvier | Février | Mars | Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Septembre | Octobre | Novembre | Décembre |
|-----------------------------|---------|---------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-----------|---------|----------|----------|
| Marché adressable (clients) | 1 556 | 1 556 | 1 556 | 1 556 | 1 556 | 1 556 | 1 556 | 1 556 | 1 575 | 1 575 | 1 575 | 1 575 |
| Pénétration (%) | 19 % | 19 % | 19 % | 19 % | 19 % | 20 % | 20 % | 21 % | 20 % | 20 % | 21 % | 23 % |

La part de marché et la pénétration s'est amélioré en 2019 pour finir à 23 % des entreprises couvertes par la DSP. Les variations de marché adressable s'expliquent par des changements des méthodes internes de calcul de ce marché.

5.2 Rappel des règles de comptabilité retenues

5.2.1 Principes généraux

Les comptes de la société sont établis conformément aux dispositions prévues par le règlement ANC n°2016-07 relatif à la réécriture du plan comptable général et plus particulièrement selon les dispositions relatives aux immobilisations faisant l'objet d'une concession de service public.

5.2.2 Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'acquisition ou de production.

Lors de la construction de l'infrastructure passive de télécommunications, celle-ci est en immobilisations en-cours. A la date de mise en service du réseau, elle est inscrite en « immobilisations mises en concessions ». Les amortissements pratiqués sont déterminés généralement selon le mode linéaire sur la durée d'utilisation du bien. Ainsi, les immobilisations non renouvelables sont amorties sur la durée de la délégation de service public et les immobilisations renouvelables sont amorties selon leur durée d'utilisation propre.

Dès lors que le réseau a été réceptionné, un test de perte de valeur des immobilisations mises en concession est réalisé de façon annuelle. Ce test vise à s'assurer que la valeur actuelle des immobilisations mises en concession demeure supérieure à la valeur nette comptable de celles-ci. La valeur actuelle est déterminée à partir de l'estimation des flux de trésorerie futurs actualisés que la société s'attend à obtenir des immobilisations testées. Ce test n'a pas conduit à la comptabilisation d'une dépréciation, en plus de l'amortissement linéaire, des immobilisations mises en concession.

La provision pour renouvellement est constituée sur les immobilisations renouvelables du fait du maintien au niveau exigé par le service public, du potentiel productif. Cela vise en particulier les équipements permettant l'activation du réseau.

Les travaux de raccordement sont inscrits en investissements au fur et à mesure qu'ils sont réalisés.

Les entités en phase de déploiement procèdent à l'immobilisation des frais financiers engagés pour le financement de l'infrastructure.

5.2.3 Valeurs mobilières de placement

Les valeurs mobilières de placement sont comptabilisées à leur coût d'acquisition et évaluées au plus bas de leur valeur comptable et de leur valeur de marché. De fait compte tenu des procédures de cession appliquées en fin d'exercice, ces deux valeurs sont identiques.

5.2.4 Créances d'exploitation

Les créances sont évaluées à leur valeur nominale.

Les créances font l'objet d'une appréciation au cas par cas à la clôture pour analyser le niveau de risque de non recouvrement. En fonction de cette appréciation, une provision est comptabilisée en cas de risque de non recouvrement.

5.2.5 Provisions pour risques et charges

Des provisions pour risques et charges sont constituées dès lors que le risque est certain ou probable. Elles sont évaluées pour le montant correspondant à la meilleure estimation de la sortie de ressources nécessaire à l'extinction de l'obligation née du risque.

5.2.6 Chiffre d'affaires

Les frais d'accès facturés aux clients sont inscrits en produits de l'exercice au cours duquel la prestation de raccordement est réalisée, en sus des prestations de services. Le prix de cette prestation est indépendant du coût des raccordements venant valoriser le réseau, et s'analyse comme un droit à raccordement, élément du prix de la prestation venant contribuer au financement des investissements réalisés au même titre que les locations de fibres ou services de bande passante.

Les prestations de services sont comptabilisées conformément aux différents contrats signés. La date de facturation appliquée correspond à la date de mise en service des différentes prestations.

Le produit de la vente des I.R.U. (Indefeasible Right of Use) est étalé sur la durée du contrat de location.

5.2.7 Résultat courant

Le résultat courant comprend le résultat de l'exploitation ainsi que les produits et les charges liés au financement des activités. Il ne prend pas en compte les éléments à caractère non récurrent tels que les coûts et provisions associés aux cessions d'actifs hors exploitation, les coûts de fermeture de sites et les charges de restructuration.

5.3 Compte de résultat

5.3.1 Comparaison par rapport à l'année précédente

Le compte de résultat de l'année 2019 est le suivant :

| Compte de résultat (k€) | 2018 Réel | 2019 Réel | 2020 Budget |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Chiffre d'affaires | 1 184 | 1 294 | 1 173 |
| Dépenses | (655) | (413) | (728) |
| EBE | 529 | 881 | 446 |
| <i>Amortissement</i> | (771) | (804) | (913) |
| <i>Amortissement de subventions</i> | 248 | 248 | 248 |
| Résultat brut d'exploitation | 7 | 326 | (220) |
| <i>Résultat financier</i> | (161) | (145) | (147) |
| <i>Résultat Exceptionnel</i> | 10 | - | - |

| | | | |
|--------------------------|-------|-----|-------|
| Résultat net avant impôt | (144) | 181 | (366) |
| Résultat net comptable | (144) | 181 | (366) |

La croissance des volumes de services sur le réseau Solstice Grand Angoulême a permis d'augmenter le chiffre d'affaires de 9,3 % par rapport à 2018. Les coûts opérationnels ont en même temps diminué de 37 %. L'EBE est donc en forte hausse à 881 k€, le résultat net comptable devenant positif à 181 k€.

5.3.2 Recettes

Les recettes de l'année 2019 se répartissent de la manière suivante :

| Chiffre d'Affaires (k€) | 2018 Réel | 2019 Réel | 2020 Budget |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|
| FTTO active | 774 | 710 | 872 |
| FTTO passive | 298 | 331 | 262 |
| FTTO | 1 072 | 1 041 | 1 134 |
| FTTH active | - | 1 | 1 |
| FTTH passive | - | 40 | - |
| FTTH | (1) | 41 | 1 |
| Services | 21 | 15 | - |
| CA récurrent | 1 092 | 1 096 | 1 134 |
| FTTO active | 42 | 56 | 39 |
| FTTO passive | 49 | 142 | - |
| FTTO | 91 | 198 | 39 |
| FTTH passive | - | 0 | - |
| FTTH | 0 | 0 | - |
| CA non récurrent | 91 | 198 | 39 |
| CA total | 1 184 | 1 294 | 1 173 |

Le chiffre d'affaires reste relativement constant à 1,096 millions d'euros répartis de la façon suivante :

- les revenus récurrents associés aux offres FTTO actif baissent de 8 % pour atteindre 710 milliers d'euros ;
- les revenus récurrents associés aux offres FTTO passif augmentent de 11 % pour atteindre 331 milliers d'euros.

Cette variation de chiffre d'affaires peut s'expliquer via l'effet volume-prix suivant :

- effet prix : l'ARPU (récurrent) baisse de 9 % ayant un impact négatif sur le CA de 106 277 € ;
- effet volume : le parc a augmenté de 21 % ayant un impact positif sur le CA récurrent de 75 357 € ;
- le mix effet volume-prix est ainsi négatif de 30 920 €.

Le chiffre d'affaires non récurrent augmente de 9 % pour atteindre 198 milliers d'euros répartis de la façon suivante :

- les revenus non récurrents associés aux offres FTTO actif augmentent de 33 % pour atteindre 56 milliers d'euros ;
- les revenus non récurrents associés aux offres FTTO passif augmentent de 188 % pour atteindre 142 milliers d'euros.

Cette variation de chiffre d'affaires peut s'expliquer via l'effet volume-prix suivant :

- effet prix : les FAS/FAR (non récurrent) augmentent de 35 % ayant un impact positif sur le CA de 32 300 € ;

- effet volume : le nombre de vente a augmenté de 60 % ayant un impact positif sur le CA récurrent de 74 138 € ;
- le mix effet volume-prix est ainsi positif de 106 439 €.

5.3.3 Charges

Les charges de l'année 2019, par rapport au budget 2020 et à l'année précédente sont les suivantes :

| Charges (k€) | 2018 Réel | 2019 Réel | 2020 Budget |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Coût d'exploitation technique | (337) | (34) | (368) |
| Coût de commercialisation | (24) | (1) | (4) |
| Frais de contrôle | 61 | (38) | (20) |
| Assistance générale | (286) | (286) | (286) |
| Frais généraux | (69) | (55) | (50) |
| Total Expenses | (655) | (413) | (728) |

En 2019, contrairement au CA, les charges de Solstice Grand Angoulême ont baissé de 37% pour atteindre 413 milliers d'euros. Cette baisse de charges provient entièrement d'extournes de factures non parvenues dans les coûts d'exploitation technique. Le budget 2020 est donc plus représentatif de la réalité économique de la société.

5.4 Patrimoine et Bilan

5.4.1 Investissements

Les investissements réalisés en 2019 se décomposent comme ceci :

| Investissements (k€) | 2018 Réel | 2019 Réel |
|--|--------------|-------------|
| Raccordements FTTO | (192) | (71) |
| Extensions | (53) | 56 |
| Autres | (123) | (21) |
| Investissements complémentaires | (368) | (36) |
| Total Capex | (368) | (36) |

En 2019, les investissements sont en baisse significative de 90 % pour atteindre 453 milliers euros. Cette variation s'explique d'une part par des extournes de provisions passées en 2018 impactant les investissements 2019 et d'autre part par des dévoiements exceptionnels importants en 2018 (93 k€), diminués de deux tiers en 2019. Le coût de raccordement moyen unitaire retraité est d'environ 3 000 €.

5.4.2 Bilan

Le Bilan de l'année 2019 est le suivant :

| Bilan (k€) | 2018 Réel | 2019 Réel |
|------------------------------|--------------|--------------|
| Immobilisations brutes | 15 909 | 15 945 |
| Amortissements et provisions | -9 989 | -10 755 |
| Créances clients | 374 | 374 |
| Créances de subvention | 0 | 0 |
| Autres créances | 280 | 156 |
| Compte séquestre | 203 | 203 |
| Trésorerie | 483 | 160 |
| Total Actif | 7 260 | 6 084 |

| | | |
|-----------------------------|--------------|--------------|
| Capital | 500 | 500 |
| Report à nouveau + résultat | -8 906 | -8 725 |
| Subvention | 4 530 | 4 530 |
| Amortissement subvention | -2 505 | -2 753 |
| Caducité | 219 | 258 |
| Compte courant Covage | 8 225 | 8 150 |
| Compte courant Autres | 2 742 | 2 717 |
| Prêts spécifiques Covage | 0 | 0 |
| Emprunts bancaires | 0 | 0 |
| Intérêts à payer | 161 | 145 |
| Dettes fournisseurs | 971 | 433 |
| Autres dettes | 1 323 | 830 |
| Total Passif | 7 260 | 6 084 |

La taille du bilan se réduit de 16% menée par une réduction significative des produits constatés d'avance et des dettes. En effet, les produits constatés d'avance diminuent en 2019 de 384 milliers euros. Les dettes fournisseurs diminuent également de 55 % en 2019 pour atteindre 433 milliers d'euros.

5.5 Tableau des flux de trésorerie

Le tableau des flux de trésorerie pour l'année 2019 est le suivant :

| Flux de trésorerie (k€) | 2018 réel | 2019 réel |
|--|----------------|-----------------|
| Autofinancement | 529 128 | 713 214 |
| Variation BFR d'exploit (hors IRU) | - 84 826 | - 783 925 |
| Variation BFR d'investissement | 61 052 | - 123 490 |
| Variation compte séquestre | 202 559 | |
| Investissements | - 368 342 | - 35 751 |
| Subvention | 40 000 | - |
| Flux de trésorerie d'exploitation | 379 571 | - 61 863 |
| Comptes courants Covage | 138 114 | - 75 000 |
| Frais financiers de l'exercice | -161 213 | - 144 683 |
| Variation des intérêts à payer | 23 099 | - 41 478 |
| Exceptionnel | 10 356 | - |
| Flux financiers | 10 356 | -261 161 |
| Flux de trésorerie | 389 927 | - 323 024 |
| Position de trésorerie | 483 461 | 160 437 |

L'autofinancement positif permet de financer les investissements de la DSP ainsi que sa variation de BFR négative.

Les flux d'exploitation permettent de procéder à des remboursements de CCA et aux frais financiers.

La situation Cash est positive car la DSP est capable de rembourser ses dettes.

5.6 Rapport des commissaires aux comptes

Le rapport des commissaires aux comptes est disponible en ANNEXE 4.

Annexes



ANNEXES

ANNEXE 1 – Définitions

ANNEXE 2 – Données d'occupation du réseau

ANNEXE 3 – Liste des opérations réalisées dans le cadre des maintenances préventives

ANNEXE 4 – Rapport des commissaires aux comptes (remis ultérieurement)

ANNEXE 5 – Inventaire des biens

ANNEXE 1 - DEFINITIONS

« APS » ou « Avant-projet sommaire » :

Etudes permettant la description des infrastructures et travaux à réaliser pour l'établissement du Réseau sous maîtrise d'ouvrage du Délégué.

« APS » ou « Avant-projet sommaire » :

Etudes fines et définitives permettant la description des travaux qui seront engagés sur cette base sous la maîtrise d'ouvrage du Délégué.

« Client final » ou « Utilisateur final » :

Toute personne physique ou morale cliente d'un Opérateur Usager et qui ne fournit pas elle-même de réseaux de communications électroniques ou de services de communications électroniques accessibles au public.

« Délai moyen d'activation FTTO » :

Nombre de jours ouvrés entre la date de la commande et la date d'activation du service.

« DICT »

Déclaration de travaux remise par tout exécutant de travaux aux exploitants de réseaux situés à proximité du chantier qu'il prévoit, en vue de connaître précisément la localisation des réseaux et d'obtenir des recommandations particulières de sécurité relatives à la présence de ces ouvrages.

« Durée moyenne de rétablissement » :

La durée moyenne de rétablissement est établie par typologie de services car elle doit être exprimée au regard de l'engagement de GTR correspondant. Elle est calculée comme la moyenne des durées d'incidents sur la période considérée. Les tickets d'incidents pris en compte pour ce calcul sont les Tickets Critiques (avec coupure de service) et Avérés (sous la responsabilité de Covage), appelés TCA ci-après.

Ainsi Durée moyenne de rétablissement = Somme des Durées de coupure de chaque TCA (T1-T0-temps de gel) / Nb de TCA

« FTTO » :

Un réseau de communications électroniques FTTO (Fiber To The Office) désigne une infrastructure dédiée à la Desserte en fibre optique des entreprises et des sites publics. Les offres de services FTTO, basées sur cette infrastructure dédiée, permettent de répondre aux exigences spécifiques des entreprises et des sites publics, avec des engagements forts de qualités de service (débits garantis), de disponibilité (rétablissement de service en cas de d'incident dans un délai défini contractuellement) et de sécurité.

« Marché adressable FTTO » :

Il s'agit de l'emprise du réseau. Il comprend le nombre de sites ou d'entreprises de plus de six salariés pouvant être raccordés au réseau.

« NOC » :

Network Operation Center, désigne le Centre de Supervision et d'Exploitation du réseau et des services usagers.

« Nombre d'activations FTTO en année N » :

Qu'il s'agisse de commandes de liens activés ou passifs, il comprend l'ensemble des commandes (*i.e.* soit les nouveaux raccordements et les demandes de modification de service) reçues et traitées en année N.

« Opérateur de communications électroniques » :

Toute personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques (au sens du 15° de l'article 1.32 du Code des postes et communications électroniques).

« Opérateurs et usagers présents sur le réseau en année N » :

Opérateurs et usagers bénéficiant au moins d'un service sur le réseau au 31 décembre de l'année N.

« Parc clients finals FTTO » :

Le nombre de clients finals raccordés au réseau et pour lesquels un ou plusieurs services sont fournis. Ainsi, une entreprise raccordée au réseau et disposant de plusieurs services n'est comptabilisée que comme un seul client final.

« Part de marché du réseau FTTO » :

Indicateur constitué par le rapport entre le nombre de clients final et le marché adressable du réseau.

« Prises de commande FTTO » :

Ensemble des commandes traitées, et ce qu'il s'agisse de nouvelles commandes, de commandes modificatives (e.g. changement de débit pour une offre activé) ou de migrations de parc.

« POP » :

Point of presence, désigne un Noeud réseau permettant le raccordement des Usagers pour rapatrier leur trafic.

« Réseau de communications électroniques à très haut débit » ou « Réseau de communications électroniques » ou « Réseau » :

Ensemble des ouvrages et équipements établis par le Délégué et des droits d'usage acquis par lui au titre de la Convention, ainsi que l'ensemble des ouvrages, équipements et droits d'usage mis à la disposition du Délégué par le Déléguant pour les besoins de la Convention, constitutifs d'un Réseau de communications électroniques à très haut débit objet de la présente Convention, et permettant la fourniture des Services aux Usagers.

« Service » :

Composante du service public délégué par le Déléguant au Délégué visant la mise à disposition du Réseau aux Usagers par le Délégué par voie conventionnelle et dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

« Service actif » :

Désigne un service offert aux Usagers à partir du Réseau de communications électroniques selon les conditions figurant au Catalogue de Services et qui s'appuie sur une activation du Réseau par la mise en œuvre et l'utilisation d'équipements de communications électroniques.

« Service passif » :

Désigne un service offert aux Usagers à partir du Réseau de communications électroniques selon les conditions figurant au Catalogue de Services et qui ne s'appuie pas sur une activation du Réseau et l'utilisation d'équipements de communications électroniques.

« Taux de disponibilité annuel du Service » :

Ratio de temps de fonctionnement nominal du Service sur une période d'un an exprimé en pourcentage. Il est calculé comme suit :

$$\text{Disponibilité} = 100 [P - I] / P$$



« D » : signifie le taux de disponibilité effective, exprimée en pourcentage
« P » : signifie la période de calcul, exprimée en jours
« I » : signifie l'indisponibilité non programmée, mesurée par le système de gestion des pannes du Délégué, exprimée en jours

« Tickets engageant la responsabilité du Délégué » :

Les Tickets engageant la responsabilité du délégué concernent les incidents pour lesquels le défaut se situe sur l'infrastructure ou les équipements dont le Délégué assure l'exploitation, défauts non consécutifs à une action de l'Usager ou de son Client.

A titre d'exemple, une perte de service engendrée par le débranchement du CPE sur le site du client final, ou bien par un défaut de configuration sur les équipements de l'Usager ne seront pas considérés comme engageant la responsabilité du Délégué. Ils n'impacteront donc pas les indicateurs d'exploitation (taux de disponibilité, durée moyenne de rétablissement...).

« Usager » :

Tout Opérateur ou Utilisateur de réseaux indépendants, au sens respectivement des 3° et 15°, d'une part et du 4°, d'autre part, de l'article L.32 du Code des Postes et des Communications Electroniques, souscrivant ou désirant souscrire un contrat de service auprès du Délégué.

« Utilisateur de réseaux indépendants » :

Utilisateurs de réseaux de communications électroniques réservés à l'usage d'une ou plusieurs personnes constituant un groupe fermé d'utilisateurs (GFU), en vue d'échanger des communications internes ou sein de ce groupe.

ANNEXE 2 – DONNEES D'OCCUPATION DU RESEAU

Jointes au format Excel et Shape ou sur CD-ROM.

ANNEXE 3 – TRAVAUX DE MAINTENANCE 2019

1- Maintenance tertiaire

Contrat de maintenance tertiaire avec Spie pour la maintenance préventive et curative des 5 locaux techniques (Sites Saintes, Navarre, Soyaux, Molines et Camus) et les 9 armoires de rue du réseau Charente Numérique.

2- Maintenance préventive réseau

Chaque POP a fait l'objet de 2 maintenances préventives semestrielles et 1 maintenance préventive annuelle, soit 12 opérations sur ces sites.

Chaque armoire de rue a fait l'objet d'une maintenance annuelle, soit 18 opérations au total.

3- Maintenance curative

| GTR corrigée | Engagement GTR | ETAT GT | Ticket | DSP 2 | Client | Date | Service | TCA global périmètre retenu |
|--------------|-------------------|------------|---------|-----------|-----------------------------------|------------|----------------|--------------------------------|
| - | 4,00 | | 130 863 | ANGOULEME | ADISTA | 2019-01-24 | Hébergement | |
| 7,92 | 4,00 | NOK | 130 935 | ANGOULEME | ORANGE CONNECTIVITY AND WORKSPACE | 2019-01-21 | FON | X |
| 22,60 | 4,00 | NOK | 130 973 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-01-14 | Bande Passante | |
| | 4,00 | | 130 938 | ANGOULEME | ORANGE CONNECTIVITY AND WORKSPACE | 2019-01-09 | | |
| | 4,00 | | 121 430 | ANGOULEME | PACETEL | 2019-02-14 | Bande Passante | |
| | 4,00 | | 130 938 | ANGOULEME | ORANGE CONNECTIVITY AND WORKSPACE | 2019-01-09 | | |
| | 4,00 | | 130 872 | ANGOULEME | ORANGE BUSINESS FRANCE SA | 2019-01-08 | FON | |
| - | 4,00 | | 123 377 | ANGOULEME | ORANGE CONNECTIVITY AND WORKSPACE | 2018-10-17 | FON | |
| | 4,00 | | 123 127 | ANGOULEME | ADISTA | 2018-10-16 | FON | |
| | 4,00 | | 123 592 | ANGOULEME | ADISTA | 2018-10-16 | Bande Passante | |
| | 4,00 | | 115 223 | ANGOULEME | ADISTA | 2018-07-26 | Bande Passante | |
| | 4,00 | | 138 605 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-03-28 | Bande Passante | |
| - | 4,00 | | 138 254 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-03-27 | Bande Passante | |
| 2,27 | 4,00 | | 138 868 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-03-27 | Bande Passante | |
| - | 4,00 | | 137 377 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-03-25 | Bande Passante | |
| | 4,00 | | 138 264 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-03-21 | Bande Passante | |
| - | 4,00 | | 137 704 | ANGOULEME | ORANGE BUSINESS FRANCE SA | 2019-03-20 | FON | |
| | 24,00 | | 137 193 | ANGOULEME | PACETEL | 2019-03-07 | Access | |
| - | 4,00 | | 139 434 | ANGOULEME | BOUYGUES TELECOM | 2019-04-08 | Bande Passante | |
| 2,33 | 4,00 | | 139 233 | ANGOULEME | COLT TECHNOLOGIE SERVICES | 2019-04-02 | Bande Passante | |
| - | 4,00 | | 145 363 | ANGOULEME | PACWAN | 2019-05-24 | Bande Passante | |
| - | 24,00 | | 144 756 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-05-21 | Access | |
| - | 4,00 | | 148 481 | ANGOULEME | ADISTA | 2019-07-01 | Bande Passante | |
| | 4,00 | | 148 685 | ANGOULEME | ADISTA | 2019-07-01 | Bande Passante | |
| 22,08 | 4,00 | NOK | 148 459 | ANGOULEME | PACETEL | 2019-07-01 | Bande Passante | X |
| | 4,00 | | 148 681 | ANGOULEME | SACLAK NETWORK | 2019-06-26 | Bande Passante | |
| | 4,00 | | 148 683 | ANGOULEME | SACLAK NETWORK | 2019-06-26 | Bande Passante | |
| | 4,00 | | 148 726 | ANGOULEME | SACLAK NETWORK | 2019-06-26 | Bande Passante | |
| - | 4,00 | | 152 766 | ANGOULEME | ADISTA | 2019-07-31 | Bande Passante | |
| 3,00 | 4,00 | | 152 926 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-07-19 | Bande Passante | X |
| - | 24,00 | | 152 712 | ANGOULEME | PACETEL | 2019-07-17 | Access | |
| - | 4,00 | | 151 460 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-07-12 | Bande Passante | |
| - | 24,00 | | 151 964 | ANGOULEME | PACETEL | 2019-07-11 | Access | |
| - | 24,00 | | 158 029 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-09-02 | Access | |
| - | 4,00 | | 156 056 | ANGOULEME | BOUYGUES TELECOM | 2019-08-28 | Bande Passante | |
| 2,40 | 4,00 | | 156 988 | ANGOULEME | SACLAK NETWORK | 2019-08-26 | Bande Passante | X |
| - | 4,00 | | 155 456 | ANGOULEME | SACLAK NETWORK | 2019-08-22 | Bande Passante | |
| | 4,00 | | 161 660 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-10-05 | Bande Passante | |
| 28,00 | 4,00 | NOK | 161 667 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-10-05 | Bande Passante | X |
| - | 4,00 | | 161 869 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-10-05 | Bande Passante | |
| | 4,00 | | 161 524 | ANGOULEME | PACETEL | 2019-10-05 | Bande Passante | |
| - | 4,00 | | 158 796 | ANGOULEME | ORANGE BUSINESS FRANCE SA | 2019-10-05 | FON | |
| | 4,00 | | 158 791 | ANGOULEME | SACLAK NETWORK | 2019-10-05 | Bande Passante | |
| 2,78 | 4,00 | | 161 545 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-09-27 | Bande Passante | X |
| | 4,00 | | 161 664 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-09-27 | Bande Passante | |
| | 4,00 | | 161 663 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-09-27 | Bande Passante | |
| - | 4,00 | | 158 804 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-09-10 | Bande Passante | |
| - | 24,00 | | 158 854 | ANGOULEME | ADISTA | 2019-09-10 | Access | |
| - | 4,00 | | 158 689 | ANGOULEME | ADISTA | 2019-09-09 | Bande Passante | |
| 3,00 | 4,00 | | 158 723 | ANGOULEME | LUXNETWORK | 2019-09-09 | Bande Passante | X |
| | 24,00 | | 163 251 | ANGOULEME | PACETEL | 2019-11-04 | Access | |
| - | 24,00 | | 164 866 | ANGOULEME | PACETEL | 2019-10-25 | Access | |
| 5,40 | 24,00 | | 164 869 | ANGOULEME | PACETEL | 2019-10-25 | Access | |
| 7,18 | 4,00 | NOK | 163 453 | ANGOULEME | ADISTA | 2019-10-14 | Hébergement | |
| 4,38 | 4,00 | NOK | 163 169 | ANGOULEME | ORANGE BUSINESS FRANCE SA | 2019-10-11 | Bande Passante | |
| - | 4,00 | | 162 360 | ANGOULEME | BOUYGUES TELECOM | 2019-10-09 | Bande Passante | |
| 259,32 | 4,00 | NOK | 166 765 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-11-18 | Bande Passante | |
| - | 4,00 | | 171 368 | ANGOULEME | ADISTA | 2019-12-30 | Bande Passante | |
| - | 24,00 | | 171 695 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-12-17 | Access | |
| 26,50 | 24,00 | NOK | 169 925 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-12-04 | Access | |
| - | 24,00 | | 169 954 | ANGOULEME | IDLINE | 2019-12-03 | Access | |

4- Travaux programmés

Il y a eu 4 opérations de type Travaux Programmés sur l'année 2019 :

- 1 opération de remplacement de câbles optiques endommagés suite à des travaux de voirie ;
- 1 opération de remplacement de câbles optiques dégradés et pouvant générer des coupures ;
- 1 opération de remplacement de câbles optiques suite à une coupure de câble ;
- 1 opération de migration réalisée sur un câble optique de grande capacité.

ANNEXE 4 – RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Non disponible actuellement

ANNEXE 5 – INVENTAIRE DES BIENS

Joint au format Excel ou sur CD-ROM.

**Réponses à la demande de compléments de Grand Angoulême
concernant le rapport annuel 2019 de Solstice Grand Angoulême**

Remarques sur l'incomplétude du document au regard de la convention de DSP :

Vérification réglementaire :

- I. – f) Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles.
→ En 2019, il n'y a pas eu de dépenses de renouvellement d'équipements cœur ou accès.

Vérification en fonction du contrat :

- I. – a) Tableau de bord de la disponibilité du réseau (statistiques de disponibilité par mois et par type de service) – « OK, mais seulement sur l'année, sans distinction de services »
→ La disponibilité du réseau a bien été donnée dans le rapport d'activité mois par mois dans la partie 3.3.1. Concernant la disponibilité par type de service et par mois, elle est disponible dans les graphiques suivants :



- I. – d) Rapport sur les éléments intervenus sur le Réseau (préventif, curatif programmé) – « Fourni, incomplet, manque rapport de visite)
 - ➔ Les rapports de visites de maintenance préventive sont disponibles en pièce-jointe.
- I. – f) Etat de commercialisation des Services (linéaire loué, nombre de liaisons, nombre de prises...) – « Fourni, sans détails techniques (linéaires, nombre de liaisons...) »
 - ➔ Nous donnons le total du linéaire de réseau en parti « 3.2 Les caractéristiques du Réseau Solstice Grand Angoulême » (308 km), le nombre de liaisons correspond au nombre total de services commercialisés (368) et le nombre de prises correspond au nombre total de clients finals uniques (280).
- I. – g) Objectifs de commercialisation prévus pour l'année à venir – « Incomplet, uniquement le CA »
 - ➔ Les prévisions de commercialisation sont dans la partie « 5.3.2 Recettes » où l'on peut lire notre prévision d'évolution du CA réalisée pour le budget 2020 : une hausse du CA récurrent sur les offres activées (malgré une baisse de l'ARPU grâce à un fort effet volume anticipé) et une baisse du CA non récurrent (beaucoup de commandes de liens passifs réalisée en 2019 qui n'étaient pas anticipées au moment de la réalisation du budget 2020).
- II. – c) Plans prévisionnels de trésorerie de l'année suivante et comptes des résultats prévisionnels
 - ➔ Le tableau de financement de Solstice est le suivant :

| Tableau de financement | | | |
|--|----------------|-----------------|-----------------|
| ANG K€ | 2018 | 2019 | 2020 Budget |
| Autofinancement | 529 128 | 881 303 | 436 988 |
| IRU encaissés | - | - | - |
| RMF | - | - | - |
| Variation BFR d'exploit (hors IRU) | -84 826 | -783 925 | 558 979 |
| Variation BFR d'investissement | 61 052 | -123 490 | -100 000 |
| Variation compte séquestre | 202 559 | - | - |
| Investissements | -368 342 | -35 751 | -27 575 |
| Subvention méritée | 40 000 | - | - |
| IS de l'exercice | - | - | - |
| Flux de trésorerie d'exploitation | 379 571 | -61 863 | 868 392 |
| Capital Social | - | - | - |
| Paiement dividendes | - | - | - |
| Comptes courants Covage | 138 114 | -75 000 | -635 679 |
| Comptes courants autres | - | - | - |
| Compte courant prêt spécifique | - | - | - |
| Emprunts Bancaires | - | - | - |
| Frais financiers de l'exercice | -161 213 | -144 683 | -292 968 |
| Produits financiers de l'exercice | - | - | - |
| Variation des intérêts à payer | 23 099 | -41 478 | - |
| Exceptionnel | 10 356 | - | - |
| Flux financiers | 10 356 | -261 161 | -928 647 |
| Flux de Trésorerie | 389 927 | -323 024 | -60 255 |
| Position de Trésorerie | 483 461 | 160 437 | 100 182 |

Le compte de résultat est le suivant :

| Compte de résultat (k€) | 2018 Réel | 2019 Réel | 2020 Budget |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Chiffre d'affaires | 1 184 | 1 294 | 1 173 |
| Dépenses | (655) | (413) | (728) |
| EBE | 529 | 881 | 446 |
| <i>Amortissement</i> | (771) | (804) | (913) |
| <i>Amortissement de subventions</i> | 248 | 248 | 248 |
| <i>Retour à meilleure fortune</i> | - | - | - |
| Résultat brut d'exploitation | 7 | 326 | (220) |
| <i>Résultat financier</i> | (161) | (145) | (147) |
| <i>Résultat Exceptionnel</i> | 10 | - | - |
| Résultat net avant impôt | (144) | 181 | (366) |
| Résultat net comptable | (144) | 181 | (366) |

- II. – d) Le cas échéant, les rapports établis par les commissaires aux comptes, la situation de trésorerie à la fin de chaque mois.

→ La situation de trésorerie à la fin de chaque mois est la suivante :

| | Janvier | Février | Mars | Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Septembre | Octobre | Novembre | Décembre |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Angoulême | 390 612 | 468 692 | 346 247 | 197 217 | 205 640 | 240 691 | 145 443 | 159 447 | 92 389 | 124 614 | 208 690 | 116 775 |
| FTTH | 28 489 | 28 196 | 30 925 | 30 965 | 30 524 | 37 870 | 39 879 | 40 607 | 42 228 | 43 863 | 43 488 | 43 662 |
| Total | 419 101 | 496 888 | 377 172 | 228 182 | 236 164 | 278 561 | 185 322 | 200 054 | 134 617 | 168 477 | 252 178 | 160 437 |

- III. – a) Etat d'avancement de la conception et de l'établissement du Réseau de communications électroniques – « *Etat d'avancement fourni. Pas de vision stratégique et de prévisions.* »

→ Le réseau étant déjà entièrement conçu et établi, il n'y a pas de vision stratégique concernant son évolution (qui se ferait éventuellement par effet d'opportunité) ni de prévision d'extensions.

- III. – b) Etat d'avancement de la commercialisation et de la fourniture de service – « *Etat d'avancement fourni. Pas de vision stratégique et de prévisions.* »

→ La vision stratégique de la commercialisation est disponible dans la partie « 4.8 Perspectives commerciales sur l'année à venir » qui explique la stratégie sur l'année 2020 sur les aspects marketing et commerciaux.

- III. – c) Qualité de service rendu aux Usagers – « *Etat d'avancement fourni. Pas de vision stratégique et de prévisions.* »

→ Concernant la qualité de service rendu aux Usagers, un incident en particulier nous a amenés à revoir nos procédures et les corrigées afin que cela ne se reproduise pas. La maintenance préventive en 2020 sera la même que celle réalisée en 2019. Il est difficile d'établir des prévisions de qualité de service car celles-ci dépendent d'évènements extérieurs. Etant donné l'amélioration de nos process, la durée moyenne de rétablissement en 2020 devrait être légèrement inférieure à celle de 2019.

- IV. - Qualité de service : Evolution vis-à-vis des années antérieures et des estimations prévisionnelles de la première année – « *Trop succinct : Pas de comparaison avec les années précédentes, Pas de prévisionnel détaillé* »

→ Les données de qualité de service fournies en partie « 3.3 Respect des engagements en matière de qualité de service » sont généralement comparées avec les données de l'année 2018. Les données des années avant 2018 se trouvent dans les rapports d'activité des années précédentes. Concernant les prévisions de qualité de service, la réponse est la même que pour la question précédente.

Éléments nécessitant des éclaircissements :

Généraux

- Il n'est plus fait mention du réseau FttH dans ce rapport, pouvez-vous préciser ce qu'il est effectivement ?
 - Le nombre de client FttH (4) étant trop faible par rapport au volume total FttO, nous avons décidé de ne pas isoler les coûts et les revenus dans notre comptabilité (contrairement à l'année précédente où c'était le seul endroit où il était mentionné) car le niveau de détail nous paraît trop fin pour que le résultat soit significatif et puisse être analysé.

Techniques

- Quelles sont les actions mises en œuvre par Solstice afin de respecter les obligations liées au taux d'occupation du réseau au vu de l'existence de tronçons quasi-saturés ?
 - Comme vous pouvez le voir dans les éléments de taux d'occupation communiqués, les tronçons ayant un taux d'occupation de plus de 90% ne représentent que 2,5% du linéaire de câble du réseau. Ces câbles étant situés dans des boucles du réseau avec parfois un câble moins saturé en parallèle il n'est pas nécessaire de trop anticiper leur désaturation, cependant si un raccordement supplémentaire devait être envisagé et venir augmenter l'occupation d'un de ces câbles, il faudrait alors réaliser une densification et passer un nouveau câble en parallèle de celui qui arrive à saturation. Aucune action n'a été mise en œuvre sur 2019 et 2020, nous allons étudier d'ici la fin de l'année l'intérêt de réaliser des opérations de densification en 2021.
- Pouvez-vous fournir les rapports de visites rédigés, le cas échéant, à la suite des opérations de maintenance préventive ?
 - Les rapports de visites de maintenance préventive sont disponibles en pièce-jointe de cet envoi.

Financiers

- Les charges techniques ne sont plus ventilées en « coûts fibres », « coûts bande passante » et « coûts FttH ». Pouvez-vous fournir la ventilation associée au 34 k€ de « coûts techniques » ?
 - Le focus charges intégré dans le texte découpe les coûts techniques en « coûts passif » et « coûts actif ». Cela revient à parler de coûts fibres et coûts bande passante. Comme expliqué précédemment, la répartition des coûts FTTO/FTTH est peu fiable car elle provient d'allocation et que les volumes FTTH étant très faible par rapport au volumes FTTO sur Solstice, les isoler ne donnerait pas un résultat significatif pouvant être analysé.
- Dans l'inventaire fourni, certains poste comptables ne sont pas attachés à une description (225216, 22522200009, 2252210009...), pouvez-vous préciser à quoi ils correspondent ? Également, pouvez-vous préciser la méthode de calcul permettant de retrouver le niveau global d'amortissements (10 755 k€), en lien avec le fichier d'inventaire fourni ?
 - Les différents postes comptables et leur attachement sont :

| | |
|------------|-----------------------------------|
| 2252000000 | 1° établissement |
| 2252050000 | Licences |
| 2252160000 | Extensions |
| 2252180000 | Raccordements - remise gratuite |
| 2252200000 | AMO raccordements |
| 2252200009 | MOE Extensions et racco |
| 2252210000 | Etude-Pose-Racco Cable FTTO ACTIF |

| | |
|------------|---------------------------------------|
| 2252210009 | AMO Etude-Pose-Racco Cable FTTO ACTIF |
| 2253000000 | Extensions gc - remise gratuite |
| 2253020000 | AMO extensions |
| 2253050000 | Zones d'activité |
| 2253060000 | AMO Zones d'activité |
| 2253100000 | Shelters |
| 2253140009 | Equipements actifs clients |
| 2253150009 | AMO Equipements actifs clients |
| 2253500000 | Dévoisement |
| 2315000000 | Immobilisation en cours |

La méthode de calcul du niveau global d'amortissement est détaillée dans le rapport d'activité, à savoir que les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'acquisition ou de production. Lors de la construction de l'infrastructure passive de télécommunications, celle-ci est en immobilisations en-cours. A la date de mise en service du réseau, elle est inscrite en « immobilisations mises en concessions ». Les amortissements pratiqués sont déterminés généralement selon le mode linéaire sur la durée d'utilisation du bien. Ainsi, les immobilisations non renouvelables sont amorties sur la durée de la délégation de service public et les immobilisations renouvelables sont amorties selon leur durée d'utilisation propre. Dès lors que le réseau a été réceptionné, un test de perte de valeur des immobilisations mises en concession est réalisé de façon annuelle. Ce test vise à s'assurer que la valeur actuelle des immobilisations mises en concession demeure supérieure à la valeur nette comptable de celles-ci.

La valeur actuelle est déterminée à partir de l'estimation des flux de trésorerie futurs actualisés que la société s'attend à obtenir des immobilisations testées. Ce test n'a pas conduit à la comptabilisation d'une dépréciation, en plus de l'amortissement linéaire, des immobilisations mises en concession.

La provision pour renouvellement est constituée sur les immobilisations renouvelables du fait du maintien au niveau exigé par le service public, du potentiel productif. Cela vise en particulier les équipements permettant l'activation du réseau.

Les travaux de raccordement sont inscrits en investissements au fur et à mesure qu'ils sont réalisés.

Les entités en phase de déploiement procèdent à l'immobilisation des frais financiers engagés pour le financement de l'infrastructure.

- Enfin, j'attire votre attention sur le faible niveau de détails de l'analyse des éléments fournis dans la partie financière de votre rapport.

→ Voici un tableau des charges :

| Charges (k€) | 2018 Réel | 2019 Réel | 2020 Budget |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Coûts passifs | (143) | 91 | (90) |
| Coûts actifs | (174) | (96) | (208) |
| SI costs | (20) | (30) | (70) |
| Coût d'exploitation technique | (337) | (34) | (368) |
| Licence and controlling fees | 61 | (38) | (20) |
| Commercialization | (24) | (1) | (4) |
| Assistance générale | (286) | (286) | (286) |
| Assurances | (20) | (8) | (16) |
| Locaux | (20) | (6) | (19) |
| Frais de fonctionnement | (1) | 18 | (3) |
| Honoraires CAC | (8) | (12) | (9) |
| Taxes | (4) | (1) | (3) |
| Autres charges et produits | (16) | (46) | - |
| General expenses | (69) | (55) | (50) |
| Total Expenses | (655) | (413) | (728) |

→ Comme expliqué dans le rapport annuel, les charges 2019 sont impactées par des extournes de factures non parvenues concernant les années précédentes.

→ Le tableau ci-dessous liste les extournes de FNP les plus importantes :

| Ecritures extournes de FNP | |
|---|-----------------|
| 605700000 Achats de sous-traitance FTTH | -22 000 |
| 615650000 Superv. maint. équipements actifs | -18 848 |
| 6132210000 Locations fibres hors groupe | -60 773 |
| 6132290000 Location fourreaux | -23 000 |
| 6156360000 Superv. maint. shelter - curatif | -60 653 |
| 6156350000 Superv. maint. shelter - astreinte | -35 322 |
| Total | -220 596 |

Après prise en compte des diverses extournes de FNP, les charges de la société sont environ dans les mêmes proportions que celles de 2018 par rapport au chiffre d'affaires.

Il a été demandé d'ajouter du détail au sujet de l'assistance générale. Nous vous proposons donc le tableau ci-dessous qui détaille la façon dont les ETP de Covage Networks se scindent :

| ETP | Coût | ETP |
|---|----------------|------------|
| Direction des Réseaux | 4 408 | 0,0 |
| Direction du NOC | 44 557 | 0,4 |
| Direction du STC | 55 893 | 0,5 |
| Direction du Support aux Réseaux | 12 753 | 0,1 |
| Direction Ingénierie des Réseaux | 12 832 | 0,1 |
| Direction du Déploiement | 0 | 0,0 |
| Direction des Réseaux | 130 444 | 1,2 |
| Direction Commerciale & Marketing | 54 240 | 0,5 |
| Direction du Développement & des Concessions | 37 236 | 0,4 |
| Direction Administrative & Financière | 0 | 0,0 |
| Direction de la Comptabilité | 19 130 | 0,2 |
| Direction du Contrôle de Gestion | 12 989 | 0,1 |
| Direction du Développement financier | 4 408 | 0,0 |
| Direction Administrative et Financière | 36 527 | 0,3 |
| Direction Système d'information | 8 817 | 0,1 |
| DRH | 6 140 | 0,1 |
| Direction Juridique | 5 038 | 0,0 |
| Direction Générale | 7 557 | 0,1 |
| TOTAL | 286 000 | 3 |

- Voici quelques éléments de précisions et d'analyse des éléments financiers fournis :
- Les montants de 2019 n'étant pas représentatif de l'activité économique de la société, nous allons commenter le budget par rapport au réel 2018. Le budget 2020 prévoit une baisse des coûts passifs expliquée par des maintenances curatives sur les lignes ainsi que les locaux techniques moins nombreuses. Cette baisse prévue d'environ 75K€ (vs 2018) de coûts sera en partie compensée par quelques frais de location de fourreaux plus importants (+20K€ vs 2018). Les coûts actifs augmentent dû à notre prévision d'avoir plus de maintenance et supervision sur les équipements actifs FTTH.
Les coûts d'exploitation technique sont aussi impactés par une augmentation des coûts SI avec des coûts SI FTTH qui n'étaient pas payés auparavant. Les coûts SI FTTO ont augmenté de 10k€ pour atteindre 20K€ en 2019.
- Pour les recettes, nous avons déjà apporté tout le détail nécessaire au sein du rapport annuel.
- Pour les investissements, comme précisé dans le rapport annuel, les sommes sont impactées par des extournes de factures non parvenues (FNP) concernant les années précédentes. Les données retraitées indiquent un coût moyen unitaire de raccordement d'environ 3000€, soit dans la même ligne des années précédentes. Les investissements « autres » sont majoritairement impactés par des dévoiements exceptionnels très importants en 2018 (93K€). Nous n'avons en 2019 que 37K€ de dévoiements en 2019. Cette ligne autres est aussi impactée par des extournes de FNP au sujet des équipements centraux FTTO (40K€ environ d'impact).
Pour rappel, le tableau du rapport annuel 2019 des investissements ci-dessous :

| Investissements (k€) | 2018 Réel | 2019 Réel |
|--|--------------|-------------|
| Raccordements FTTO | (192) | (71) |
| Raccordements FTTH | - | - |
| Extensions | (53) | 56 |
| Autres | (123) | (21) |
| Investissements complémentaires | (368) | (36) |
| | | |
| Premier établissement | - | - |
| MOE | - | - |
| Subventions | - | - |
| Investissements premier établissement | - | - |
| | | |
| Total Capex | (368) | (36) |

- Le résultat financier provient uniquement d'intérêts payés sur les comptes courants d'actionnaires. Le remboursement du principal et le paiement d'intérêts est discrétionnaire, i.e. la société peut décider du montant qu'elle rembourse. Il n'y a pas de date contractuelle ni de mise en défaut en cas de non-paiement des intérêts et/ou du principal sur une année. Nous avons donc payé en 2019, 109K€ d'intérêts sur les comptes courants de l'actionnaire Covage et 36K€ d'intérêts sur les comptes courants hors groupe (CDC). Cela représente un taux effectif de 1.4%.