

Le réseau câblé de Saint-Quentin-en-Yvelines

Avis du CODESQY

Conseil de Développement de Saint-Quentin en Yvelines

Avant propos:

Internet devient un moyen incontournable de la vie de tous les jours, tant pour la vie professionnelle que personnelle ou associative.

En 2005, il apparaît qu'on ne trouve pas sur le territoire de Saint Quentin en Yvelines une offre satisfaisante, tant par les moyens ADSL que par le réseau câblé.

Cette insuffisance se traduit aussi bien en terme de performance, de qualité, de fiabilité des connexions, de hot line, de relations client ou de contenu.

Cette insuffisance touche tout particulièrement le réseau câblé, et une vague de mécontentement et de désabonnement se déclenche.

L'achat, cette même année, du réseau câblé de SQY par la Communauté d'Agglomération donne à celle-ci une responsabilité primordiale dans la solution de ces insuffisances, de ces mécontentements et de ces désabonnements.

Le réseau câblé devient ainsi un véritable Service Public, mais contesté par les habitants.

Intéressé par la satisfaction des besoins des habitants et par la réussite de ce service public, le CODESQY s'est naturellement intéressé au réseau câblé, tant en terme de pertinence, qu'en terme d'objectif et de stratégie de la CASQY.

C'est pourquoi il s'est autosaisi de ce sujet et a formé un groupe de projet début 2006.

Ce groupe, puis le CODESQY, ont conclu leurs travaux par l'adoption du présent avis à la CASQY, lors de la plénière du 23 juin 2007.

Le CODESQY remercie les personnes ou organismes qui ont permis l'élaboration de ce dossier, en particulier:

- Yves MACHEBOEUF, Vice président de la CA Chargé de la Communication et du projet Câble, Maire Adjoint de Guyancourt
- Alexis BIETTE, Vice Président de la CA Chargé des relations extérieures et des techniques de l'information, Maire de Voisins le Bretonneux
- Thierry BARBEDETTE, Directeur de la SLEC, Société Locale d'Exploitation du Câble
- Michel TRIBOULET, Directeur de E.RESO, Chargé de Mission auprès de la SLEC
- Michel BESNIER, PDG de NUMERICABLE
- L'AVICCA (Association des villes câblées)

AVIS DU CODESQY RELATIF AU RESEAU CABLE DE SAINT QUENTIN EN YVELINES

Attendu que:

La CASQY a choisi de devenir propriétaire du réseau câblé de SQY

La fibre optique, offre à terme, une technique meilleure que l'ADSL filaire

Le choix d'un seul opérateur privé n'assure pas une qualité de services, de programmes, de tarifs dans l'intérêt des habitants de SQY

Actuellement, au vu des dysfonctionnements, plusieurs résidences ou immeubles sont à la recherche d'une solution alternative

Bien que le câble soit potentiellement la solution techniquement la meilleure, le taux de satisfaction des clients est plus faible que celui des offres alternatives.

Les Saint Quentinnois ont déserté le câble à cause de politiques ou de pratiques commerciales, tarifaires et techniques dissuasives

La condition du succès est d'attirer de nouveaux abonnés

Le CODESQY est d'avis que la CASQY s'attache aux actions suivantes:

- Remettre, et maintenir, le réseau en bon état de fonctionnement, jusqu'à la prise de l'utilisateur
- Moderniser le réseau en fonction de l'évolution des technologies
- Avoir un service d'entretien du réseau indépendant des opérateurs et accessible à tous directement
- Fournir à tout Saint-Quentinois et entreprise Saint-Quentinoise l'accès au réseau
- Inciter les résidences (anciennes ou nouvelles) à être câblées et à se raccorder au réseau collectif
- Tenir l'objectif financier à l'équilibre afin de ne pas pénaliser les Saint-Quentinois
- Partager le réseau entre au moins 3 opérateurs en concurrence
- Obtenir de la part des opérateurs une grande diversité et une souplesse dans les offres, aussi bien Internet que TV ou que Téléphone
- Promouvoir un « ticket d'entrée » à bas prix
- Maintenir le "service antenne" (chaînes hertziennes et TNT) distribué à tous
- Ne pas oublier les bandes radio FM
- Exiger des « hot-lines » de qualité, non onéreuses
- Développer le réseau comme élément d'attractivité du territoire
- Introduire les critères de développement durable dans toutes ces actions

- Assumer un rôle de pilote vis-à-vis des habitants et des entreprises en:
 - Informant les utilisateurs de ce qu'ils peuvent obtenir des Fournisseurs d'accès (Internet, TV et Téléphone) et de l'organisation industrielle mise en place
 - Inciter les Saint-Quentinois à accepter l'effort de changer de fournisseur, par exemple en obtenant, voire finançant, 3 mois d'essai gratuit sans engagement
 - Les consultant régulièrement pour connaître leurs besoins et leur degré de satisfaction

ANNEXE A L'AVIS DU CODESQY

Rappel de l'historique

- Le réseau câblé de SQY est la propriété de France Telecom Câble depuis le début de la ville nouvelle
- Décision de cession du réseau câblé en fin 2004 par France Telecom
- Début 2005, achat du réseau câblé par la CASQY
- Création d'une SLEC (Société Locale d'Exploitation du Câble)
- Par délégation de service, Numericable devient l'opérateur de services
- La CASQY charge la société @RS de la maintenance du réseau.
- De mars à fin 2005, période calamiteuse pour les usagers
- Toujours beaucoup d'insatisfaction actuellement
- Juillet 2008, date clé, fin de la concession de Numericable

Questions abordées par le groupe de travail CODESQY

1. La CASQY est-elle la seule collectivité locale propriétaire d'un réseau câblé ?
2. Qui investit pour la modernisation et l'extension du réseau câblé ?
3. D'où proviennent les dysfonctionnements constatés ?
4. Quels sont les choix de raccordement effectués par les saint quentinois ?
5. Quelles sont les attentes des saint quentinois ?
6. Est-il faisable et judicieux de continuer à investir dans le réseau câblé ?
7. Si oui, comment prévenir les risques de dysfonctionnement ou de non adéquation aux attentes des usagers ?

Q1 : La CASQY est-elle la seule collectivité locale propriétaire d'un réseau câblé ?

SQY n'est pas un cas isolé en France :

50 communautés d'agglomération ou urbaines sont propriétaires de leur réseau câblé, elles donnent :

- une délégation de service publique pour la gestion technique du réseau
- plusieurs délégations de service pour la gestion de contenu du réseau à des sociétés "clientes" du réseau

Q2 : Qui investit pour la modernisation et l'extension du réseau câblé ?

La CASQY investit chaque année plus de 1M€

Le PDG de Numéricable déclare toutefois que ce niveau de financement ne lui permet pas de moderniser le réseau au niveau des autres réseaux qu'il gère.

Q3 : D'où proviennent les dysfonctionnements constatés ?

La complexité de l'organisation est source de dysfonctionnement: manque de clarté sur les responsabilités et les rôles des différents acteurs.

L'accessibilité et la performance de la maintenance, par manque de moyens.

L'absence de maintenance préventive jusqu'à la prise des abonnés rend le réseau peu fiable et peu performant.

Q4 et Q5 : Quels sont les choix de raccordement effectués par les saint quentinois ? Quelles sont les attentes des saint quentinois ?

- La CA n'a pas fait d'enquête pour connaître la réalité du terrain
- Numericable ne répond pas à notre demande sur le sujet
- Le CODESQY a complété son information par un questionnaire aux habitants de SQY

Q4 : Quels sont les choix de raccordement effectués par les saint quentinois ?

✓ **Internet** : 90% des répondants sont connectés

66% par ADSL, 29% par CABLE, 5% par MODEM 56K

Sur les zones où le haut débit ADSL est disponible le taux de raccordement au câble est nettement plus faible (17% contre 43%)

Pour Internet, le taux de satisfaction des abonnés par le câble est de 35%. Celui des abonnés ADSL est de 70%.

Les insatisfactions Internet sont dues principalement :

- aux problèmes techniques : 85% câble, 85% ADSL
- aux hot-lines : 70% câble, 30% ADSL

Le coût n'apparaît pas dans les causes majeures d'insatisfaction Internet

✓ **Télévision** : 92% y accèdent à la par le câble mais 70 % d'entre eux sont insatisfaits.

Les causes d'insatisfaction souvent multiples sont :

- 77% TECHNIQUE
- 31% PRIX
- 20% CHOIX DES PROGRAMMES

✓ **Téléphone :**

- 16% ont deux types d'accès au téléphone (France Télécom et Internet)
- Dans le cas d'Internet, 10% téléphonent via le câble, 32% via ADSL

Insatisfaction chez les abonnés par le Câble: 60%

Insatisfaction chez les abonnés par ADSL: 25%

Q5 : Quelles sont les attentes des saint quentinois ?

✓ **Internet :**

- DEBIT MOYEN Actuel: 4 MEGABITS/SECONDE
- ABONNEMENT souhaité: 10 MEGABITS/SECONDE

✓ **Télévision :**

- ABONNEMENT souhaité (priorisation de 1 à 4):
 - THEMATIQUES: 1,6
 - CINEMA: 2
 - ETRANGERES: 3,2
 - LOCALES: 3,2
 - 40% souhaitent un BOUQUET A LA CARTE (25 chaînes en moyenne)

Aucune attente en ce qui concerne les bouquets de 100 chaînes qui figurent dans les publicités des différents opérateurs.

✓ **Téléphone :**

- ABONNEMENT souhaité:
 - 35% France Télécom
 - 43% ADSL
 - 18% CABLE

Q6 : Est-il faisable et judicieux de continuer à investir dans le réseau câblé ?

- Faisabilité technique

Il existe plusieurs possibilités techniques pour moderniser le réseau :

- Le passage du câble à la fibre optique à l'intérieur des mêmes fourreaux
- rester hybride Fibre/Câble

La fibre optique, à ce jour, offre une technique plus prometteuse que l'ADSL filaire.

- Evolution de l'offre

- **Mutualiser le réseau et faire jouer la concurrence**
 - Location de fibres parallèles
 - Location de bande passante sur une même fibre

- Maîtrise par la CASQY :

- possibilité de suivre librement et dynamiquement les évolutions techniques
- profiter de l'autonomie par rapport aux fournisseurs de services
- Câbler les zones "blanches" qui intéressent peu les opérateurs privés
- Câbler les zones d'activités en prolongement du réseau départemental

- Condition du succès : Attirer suffisamment de nouveaux abonnés

- Promouvoir un "ticket d'entrée à bas prix" destiné aux personnes à faible revenu (tarif aidé ?)
- Promouvoir un "niveau d'accès à bas prix" pour ceux qui n'ont pas besoin de services très sophistiqués (tarif d'entrée de gamme)
- A qualité technique et offre commerciale égale, les abonnés ADSL ne viendront ni reviendront pas au câble
- L'avenir commercial du réseau câblé de SQY n'est donc pas assuré

Q7 : Si oui, comment prévenir les risques de dysfonctionnement ou de non adéquation aux attentes des usagers ?

- Informer les utilisateurs de ce qu'ils peuvent obtenir des fournisseurs d'accès (Internet, TV et Téléphone) et de l'organisation industrielle mise en place
- Les consulter régulièrement pour connaître leurs besoins et leur degré de satisfaction
- Mettre en place une organisation avec des rôles et responsabilités clairement définis.
- Mettre en place une maintenance préventive jusqu'à la prise de l'abonné.
- Imposer l'accès direct des abonnés aux services de maintenance
- Tenir compte du développement durable notamment pour l'implantation des services de hot-line.
- Mettre en place un programme d'audit régulier des processus client.