



# Rapport Annuel

## THD83

Exercice 2016

# Sommaire

<b>1</b>	<b>Avant-Propos .....</b>	<b>6</b>
1.1	Edito .....	6
1.2	Introduction .....	7
1.3	Vos interlocuteurs .....	7
<b>2</b>	<b>Vision synthétique .....</b>	<b>8</b>
2.1	Faits marquants de l'année écoulée .....	8
2.2	Historique du contrat.....	9
2.3	Cartographie du réseau .....	10
<b>3</b>	<b>Rapport technique .....</b>	<b>11</b>
3.1	Nos missions .....	11
3.2	Conception, construction et gestion du Réseau .....	11
3.2.1	Travaux de premier établissement du réseau .....	11
3.2.2	Arrêté au 31/12/14 relatif aux investissements de premier établissement.....	11
3.2.3	Bilan carbone.....	11
3.2.4	Inventaire .....	12
3.2.5	Plan des locaux techniques : .....	12
<b>4</b>	<b>Rapport d'exploitation .....</b>	<b>13</b>
4.1	Nos missions .....	13
4.2	Exploitation.....	14
4.2.1	Notre structure.....	14
4.2.2	Nos actions.....	14

4.2.2.1	Répartition des tickets BB et hotline sur l'année .....	14
4.2.2.2	Tickets Backbone et hotline par mois .....	15
4.2.2.3	Délai moyen de résolution d'incident Backbone .....	15
4.2.3	<b>Qualité de service .....</b>	<b>16</b>
4.2.3.1	Taux d'occupation du réseau .....	16
4.2.3.2	Disponibilité du réseau .....	18
4.2.3.3	Liste des indisponibilités dépassant les durées de GTR .....	20
4.2.3.4	Répartition des indisponibilités par Cause .....	22
4.2.3.5	Capacité du réseau (actif et passif) .....	22
4.2.4	<b>Faits marquants .....</b>	<b>22</b>
4.3	<b>Evolution Réseau .....</b>	<b>24</b>
4.3.1	Notre structure .....	24
4.3.2	Nos actions .....	24
4.3.3	Faits marquants .....	25
4.4	<b>Maintenance .....</b>	<b>25</b>
4.4.1	Moyens mis en œuvre .....	25
4.4.2	Actions .....	25
4.5	<b>Production .....</b>	<b>26</b>
4.5.1	Notre structure .....	26
4.5.2	Nos actions .....	27
4.5.3	<b>Délais de raccordement .....</b>	<b>27</b>
4.5.3.1	Raccordements Fibre Optique Entreprise .....	27
4.5.3.2	Délais de raccordement selon la norme ARCEP des centiles : .....	28
4.5.3.3	Raccordements Fibre Noire : .....	28

4.6	Système d'Information .....	28
4.6.1	Présentation.....	28
4.6.2	Evolutions SI 2016 .....	29
4.6.2.1	Création et Organisation de la DSI.....	29
4.6.2.2	Extranet.....	30
4.6.2.3	Site web DSP, Prospect.....	30
4.6.2.4	Éligibilité .....	30
4.6.2.5	Gestion rdv, Prise de commande, ICC.....	31
4.6.2.6	SI Gestion, ERP .....	31
4.6.2.7	SI Opérateur, Production .....	31
4.6.2.8	SI Opérateur, Patrimoine Fibre.....	31
4.6.2.9	SI Opérateur, AltiLine .....	32
4.6.3	Roadmap SI 2017.....	32
<b>5</b>	<b>Rapport commercial .....</b>	<b>33</b>
5.1	Nos missions .....	33
5.2	La communication autour de nos réseau - Nos actions .....	34
5.3	Nos actions nationales à résonance locale .....	38
5.4	Marketing des services .....	38
5.4.1	Nos actions.....	38
5.4.2	Le catalogue des services.....	39
5.5	Référencement des opérateurs Nationaux .....	40
5.5.1	Opérateurs FON .....	40
5.5.2	Services activés Pro .....	41
5.5.3	FAI FTTH .....	42

5.5.4	FAI radio.....	44
5.6	Les opérateurs présents sur le réseau.....	44
5.6.1	Les Opérateurs télécoms.....	44
5.6.2	Collectivités.....	49
5.7	Perspectives commerciales pour 2017.....	51
5.7.1	Objectifs qualitatifs 2015-2017.....	51
5.7.2	Objectifs quantitatifs 2017.....	54
5.8	Administration des ventes (ADV).....	54
5.8.1	Bande passante FO.....	54
5.8.1.1	Répartition du parc client.....	54
5.8.1.2	Evolution du nombre de clients actifs.....	55
5.8.1.3	Evolution du nombre de prises de commandes.....	55
5.8.2	Fibre Optique Noire.....	56
5.8.2.1	Location de Fibre Optique Noire.....	56
5.8.2.2	IRU.....	57
5.8.2.3	Hébergements.....	57
<b>6</b>	<b>Rapport Financier.....</b>	<b>58</b>
6.1	Principaux indicateurs financiers.....	58
6.2	Comptes sociaux.....	59
6.3	Rapport du commissaire aux comptes.....	62
6.4	Extrait Kbis.....	62
6.5	Recettes.....	62
6.6	Dépenses.....	63
6.7	État des immobilisations.....	64
6.8	Compte prévisionnel.....	65

7 Conclusion et Perspectives .....	67
Annexes .....	71



# 1 Avant-Propos

## 1.1 Edito



Parce que nous en sommes à la fois un acteur mobilisé et un témoin privilégié, nous en sommes pleinement convaincus : les démarches volontaristes en faveur de l'aménagement numérique des territoires portent leurs fruits.

Elles constituent pour vous, un levier efficace d'attractivité et d'innovation, elles dotent nos entreprises d'outils indispensables à leur compétitivité, et elles contribuent à la cohésion des administrés, grâce à un aménagement équilibré de nos territoires, urbains comme ruraux.

Comme ont pu l'être en leur temps les déploiements des réseaux de transport ou d'énergie, le Très Haut Débit est aujourd'hui un chantier majeur et sera à court terme considéré comme un service universel. Au cœur de ce marché, Altitude Infrastructure est devenu un acteur de premier plan en mobilisant ses atouts. Tout d'abord, une approche partenariale poussée, auprès de vous, de nos partenaires publics, de nos clients opérateurs et de nos soutiens financiers. Ensuite, une expertise technique qui nous permet, du pilotage de la construction jusqu'à la sensibilisation des usagers finaux, d'apporter des solutions fiables, industrielles et performantes. Enfin, une échelle humaine qui dote nos équipes d'une capacité à innover et à faire preuve de flexibilité pour répondre au mieux à vos attentes et à celles de vos administrés, pour une commercialisation réussie et une pérennité économique de notre projet commun garantie.

Altitude Infrastructure a pour objectif d'être et de rester votre partenaire privilégié dans la mise en œuvre de votre stratégie d'aménagement numérique. Nous espérons sincèrement que les éléments objectifs présentés dans ce rapport annuel seront le reflet de notre implication et conforteront notre collaboration sur le long terme.

David EL FASSY

Président Altitude Infrastructure,  
Vice-président de la FIRIP  
et Porte-parole du Groupe Interop'Fibre

## 1.2 Introduction

Consciente que le Très Haut Débit est aujourd'hui indispensable à l'attractivité et la compétitivité du territoire, la communauté d'agglomération Toulon Provence Méditerranée a mis en place une Délégation de Service Public (DSP) pour construire, exploiter, maintenir et commercialiser le réseau baptisé TPM Très Haut Débit aux opérateurs de télécommunications qui proposent leurs services aux entreprises et aux sites publics de la Communauté d'Agglomération TPM. Cette Délégation de Service Public a été signée par TPM le 1er octobre 2011 avec la société Altitude Infrastructure qui a spécialement créé une société dédiée, la société THD83, pour l'exploitation et la commercialisation du réseau TPM THD.

Achevée en 2013, la phase de construction et de lancement du réseau a laissé place à la phase de commercialisation et de croissance de celui-ci. En effet, votre Délégué THD83 s'efforce de pérenniser le réseau et d'assurer la continuité de celui-ci en faisant ses meilleurs efforts pour le valoriser et le faire évoluer d'avantage chaque année.

L'année 2016 a ainsi été, à l'image de l'année précédente, une année riche en activité pour THD83, tant sur le plan exploitation que sur le volet commercialisation. Nous constaterons au travers de ce rapport annuel d'activité que THD83 est entré dans une nouvelle dynamique lui permettant d'assurer la continuité du réseau, mais plus encore de le faire évoluer.

Ce rapport s'attachera ainsi à présenter l'activité de THD83 sur une période qui correspond à l'exercice 2016 qui s'étend sur une année du 01/01/2016 au 31/12/2016.

L'activité de la DSP sera décomposée en quatre rapports : un premier rapport technique, un second relatif à l'exploitation, un troisième rapport commercial, et enfin un dernier rapport financier.

## 1.3 Vos interlocuteurs



**Gilles Boussu**  
Directeur THD83



**Benjamin Jousselin**  
Responsable opérationnel de comptes



## 2 Vision synthétique

### 2.1 Faits marquants de l'année écoulée

- **Janvier 2016 :**
  - Un groupe de Laboratoires d'Analyse Médicale passe à la fibre optique dédiée pour ses besoins de connexion THD, d'interconnexion et de sécurité inter-sites avec ALCATRAZ
- **Février 2016 :**
  - Première commande de notre partenaire SERVEUR COM
  - Recrutement de Benjamin Jouselin en tant que Responsable opérationnel de Comptes et qui aura pour mission d'assurer le suivi d'exécution et l'évolution du projet
- **Mars 2016 :**
  - Le Département du Var confie ses liaisons THD à BOUYGTEL avec support fibre du réseau TPM THD pour 7 sites dans TPM
  - Le réseau TPM THD présent avec TPM au VAR UP 2016, salon de l'entreprise du VAR
- **Juin 2016 :**
  - Le Département du Var engage avec THD83 des services de FON pour interconnecter les collèges et les sites du département dans TPM entre 2016 et 2017 (66 liaisons à réaliser, 210kms de FON à connecter)
  - Première commande de notre partenaire ALPHALINK – INIT SYS
- **Juillet 2016 :**
  - Première commande de notre partenaire BLUE INFRA – BLUE SERVICES
- **Août 2016 :**
  - Première commande de notre partenaire VCTECH
- **Septembre 2016 :**
  - Partenariat événementiel majeur : ALCATRAZ fournisseur thd/wifi de l'étape de l'America's Cup à TOULON, en utilisant le réseau TPM THD pour 12 points actifs et 4 points passifs autour de la Rade de Toulon.
- **Octobre 2016 :**
  - Première commande de notre partenaire MAGIC ONLINE
  - Première commande de notre partenaire MELIS EXPLOITATION
  - Première commande d'une double liaison activée 1G pour une Entreprise (DCNS)
- **Décembre 2016 :**
  - La Marie de TOULON engage avec THD83 une extension de son GFU à l'ensemble des écoles élémentaires et maternelles de la commune (90 liaisons à réaliser, 70kms de FON à connecter entre 2017 et 2018)
  - THD83 clôture l'année avec 61 nouvelles commandes de L2E FO et 169 nouvelles commandes de FON pour les collectivités
  - THD83 s'était fixé un objectif cumulé de 500 prises de commandes à fin 2016. Cet objectif est dépassé avec 651 sites/services commandés au 31.12.2016.

## 2.2 Historique du contrat

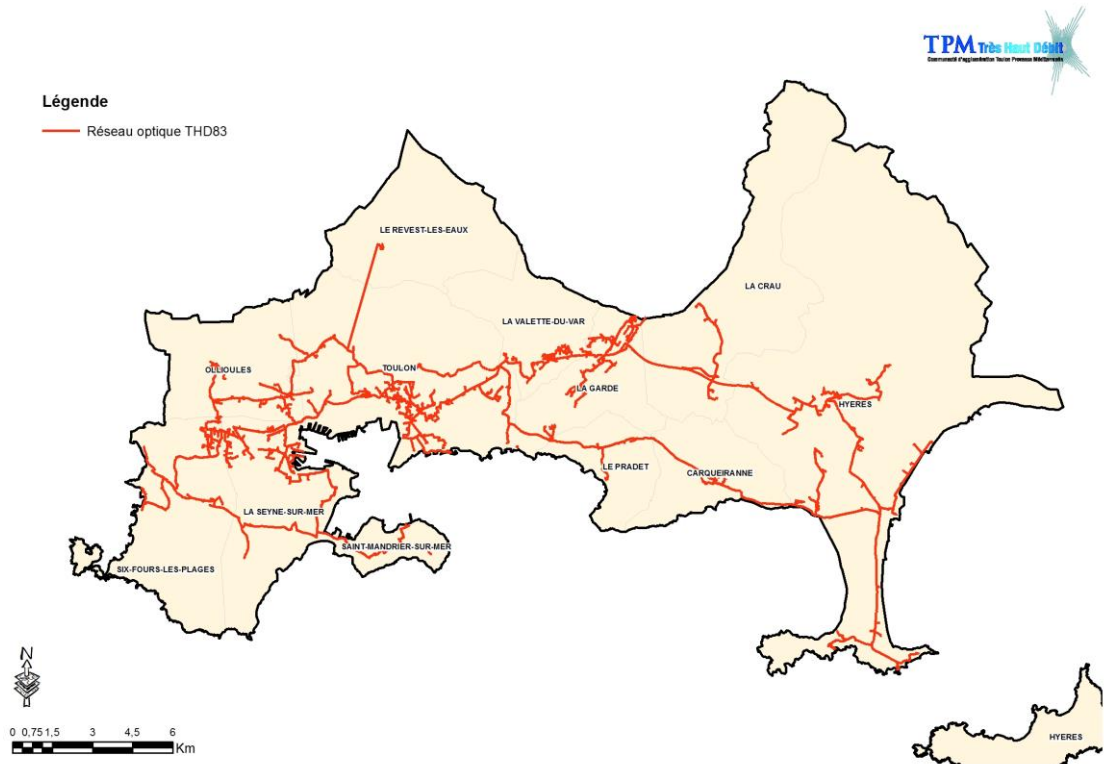
Sur l'année 2016, il n'y a pas eu d'évolution majeure du Contrat de Délégation de Service Public justifiant le recours à un quelconque avenant à celui-ci. Vous trouverez en Annexe 9 le résumé des éléments juridiques sur l'année 2016.

Voici le récapitulatif de l'historique du contrat :

- 📅 **01/10/11** : Notification du marché de DSP : 01/10/11
- 📅 **01/10/11** : Signature du contrat de concession entre TPM Agglo et NET29 : La société ad-hoc a porté la dénomination NET29 dans un premier temps. En effet pour des raisons de délais, de praticité et de coûts, lors de l'attribution du marché, il a été décidé de reprendre une société d'Altitude Infrastructure déjà créée et restée coquille vide en vue de la création de la société ad-hoc.
- 📅 **01/10/11** : La société NET29 est constituée de 10.000 actions possédée à 51% par la société Altitude Infrastructure et à 49% par la société [REDACTED]. La réponse à l'appel d'offre de la collectivité a été faite en groupement.
- 📅 **13/02/12** : La raison sociale de la société a été changée de NET29 en THD83 pour une simple raison d'adaptation du nom au cadre local (83 étant le numéro administratif du département dans lequel se situe l'agglo TPM).
- 📅 **07/05/12** : afin de financer son investissement et comme le prévoyait la convention, THD83 a procédé à une augmentation de capital passant à 1.000.000 de titres. En accord entre les deux actionnaires et en respect de la convention (Art. 38) il a alors été décidé que [REDACTED] maintiendrai son niveau de participation à une quantité de 4.900 titres soit désormais une participation à hauteur de 0.5% dans THD83. Altitude Infrastructure restant majoritaire à hauteur de 99.5%.
- 📅 **Avenant n°1 contrat de concession : 11/12/13** – Cet avenant était purement administratif, il a consisté à changer de dénomination sociale dans le contrat de DSP de NET29 en THD83.
- 📅 **Avenant n°2 contrat de concession : 17/01/14** – Cet avenant vise à modifier les conditions de souscription de la garantie à première demande relative à l'exploitation du réseau.
- 📅 **Avenant n°3 contrat de concession : 19/02/14** – Cet avenant vise à modifier le catalogue de service de la DSP et à modifier le budget prévisionnel annexé à la convention.
- 📅 **04/12/14** : Augmentation de capital à 1.176.470€
- 📅 **04/12/14** : Entrée de la [REDACTED] au capital de THD83 à hauteur de 30%
- 📅 **04/12/14** : Une fois sa prestation de travaux terminée, [REDACTED], estimant ne plus avoir d'intérêt à rester actionnaire, s'est retirée du capital. Le 4 décembre 2014 la société [REDACTED] cède donc l'intégralité de ses parts à la société Altitude Infrastructure.

Sur l'année 2016, THD83 a sollicité et régulièrement tenu informé TPM sur l'avancée du projet ALTO qui vise à intégrer THD83 dans une holding de financement aux côtés de cinq autres sociétés.

## 2.3 Cartographie du réseau



## 3 Rapport technique

Le Rapport technique s'attachera à présenter l'activité de THD83 relative à la construction du réseau TPM THD.

### 3.1 Nos missions

Au titre de la Délégation de Service Public, l'agglomération de TPM a concédé à THD83 la conception, le financement, la construction et la gestion de son Réseau. En effet, l'article 2 de la convention précise que THD83 s'est vue confier une double mission, dont la première concerne l'établissement du Réseau, qui recouvre notamment sa conception, sa réalisation et sa recette.

Cette phase de construction et d'ouverture du réseau s'est achevée lors de l'exercice 2013.

### 3.2 Conception, construction et gestion du Réseau

#### 3.2.1 Travaux de premier établissement du réseau

L'ensemble des travaux ont été réceptionnés. Cette réception a été sanctionnée par la signature d'un PV de réception générale entre THD83 et TPM le 19/05/14.

#### 3.2.2 Arrêté au 31/12/14 relatif aux investissements de premier établissement




Les investissements de 1er établissement ont été réalisés à 100% (10.740.326€HT) sur l'exercice 2013.

#### 3.2.3 Bilan carbone



Afin d'évaluer l'empreinte carbone du réseau, ce rapport s'appuie sur la méthode Bilan Carbone développée par l'Association My Climate, organisation à but non lucratif fondée en 2002 en Suisse. L'objet de cette fondation est d'œuvrer pour la protection du climat et est orientée à l'international. A cette fin, ils mettent à disposition sur leur site un outil avancé de calcul d'émission de CO<sub>2</sub>. Cette méthode permet, à partir de données facilement disponibles, de parvenir à une bonne évaluation des émissions induites par une activité.

Le Bilan Carbone® est compatible avec :

-  la norme ISO 14064,
-  la directive européenne 2003/87/CE relative au système d'échange des quotas d'émissions de GES et le GHG Protocol (GreenHouse Gas Protocol),
-  l'article 75 de la Loi Grenelle II

Dans le tableau ci-dessous est fourni le bilan de l’empreinte carbone liée au réseau pour l’année 2016 :

	Consommation	Kilomètre	CO2 (en tonnes)
<b>Véhicules</b>			
Renault Clio	5 l/100 km	28800	5,99
Renault Clio	5 l/100 km	36000	7,49
Renault Master	9 l/100 km	21000	7,02
Renault Master	9 l/100 km	28000	9,36
Vols Paris/Toulon	-	697x10=6970	3,54
	Consommation	Kilomètre	CO2 (en tonnes)
<b>Bâtiments</b>			
Agence TPM THD	8586 Kwh	-	0,90
NROs (2 Bâtiments techniques)	20788 Kwh	-	2,25
<b>TOTAL</b>			<b>36,54</b>

### 3.2.4 Inventaire

Les biens de la délégation de service public correspondent aux investissements réalisés par THD83. Ces investissements sont détaillés en Annexe 1a et 1b du présent document.

### 3.2.5 Plan des locaux techniques :

Vous trouverez les plans des locaux techniques (NRO) en annexe 2.

## 4 Rapport d'exploitation

Cette partie permet de faire un état des lieux des actions liées à l'exploitation technique du réseau, sa maintenance et la mise en production des liens Professionnels, ainsi que la mise en place du Système d'Information (SI).

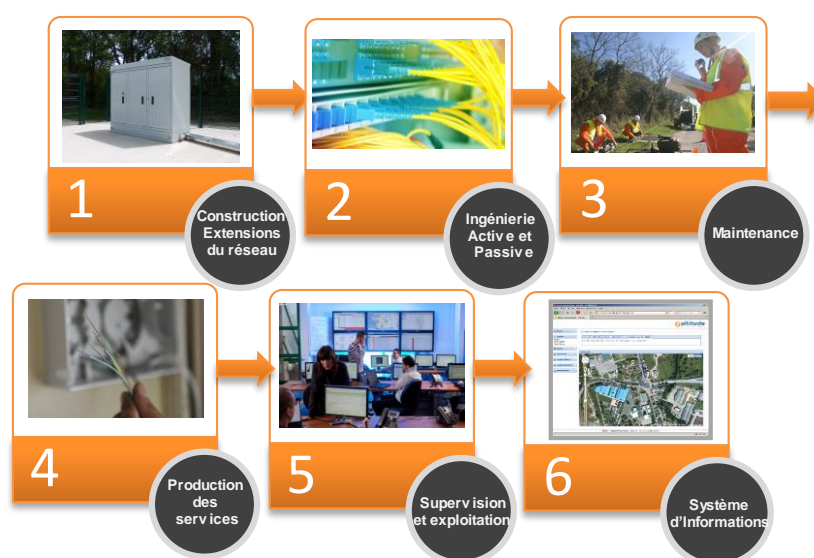
### 4.1 Nos missions

Dans le cadre des engagements souscrits auprès de vous, de votre territoire et de vos administrés, Altitude Infrastructure Exploitation (AIE), en tant que sous-traitant de THD83, se doit d'être le garant d'une exploitation technique sans faille sur le réseau déployé. Nous avons à cœur de nous positionner à vos côtés comme l'interlocuteur de référence sur l'ensemble des questions techniques liées à l'aménagement numérique de votre territoire, et de prendre en charge les problématiques d'infrastructures s'y afférent.

A ce titre, nous disposons d'une structure compétente, constituée à la fois de nos équipes centralisées à notre Noc de Val de Reuil (27) ainsi que des équipes agissant sur le terrain, directement sur les infrastructures.

- 📦 Le sens de notre action quotidienne est tourné vers les objectifs suivants :
- 📦 Garantir la disponibilité permanente du réseau et une qualité de services à l'ensemble de ses Usagers ;
- 📦 Maintenir l'état du réseau et la pérennité des installations ;
- 📦 Faire preuve de réactivité pour prendre en charge tous les imprévus liés à la vie du Réseau ;
- 📦 Anticiper les évolutions technologiques et les évolutions de votre territoire
- 📦 Disposer d'outils adaptés et d'équipes formées, à la hauteur des enjeux ;
- 📦 Etre le plus transparent possible avec vos équipes quant à la vie de ce réseau ;
- 📦 Demeurer force de propositions quant aux évolutions à apporter et s'adapter aux demandes et problématiques des opérateurs de services.

Pour ce faire, nous disposons en interne de l'ensemble des moyens et outils suivants :



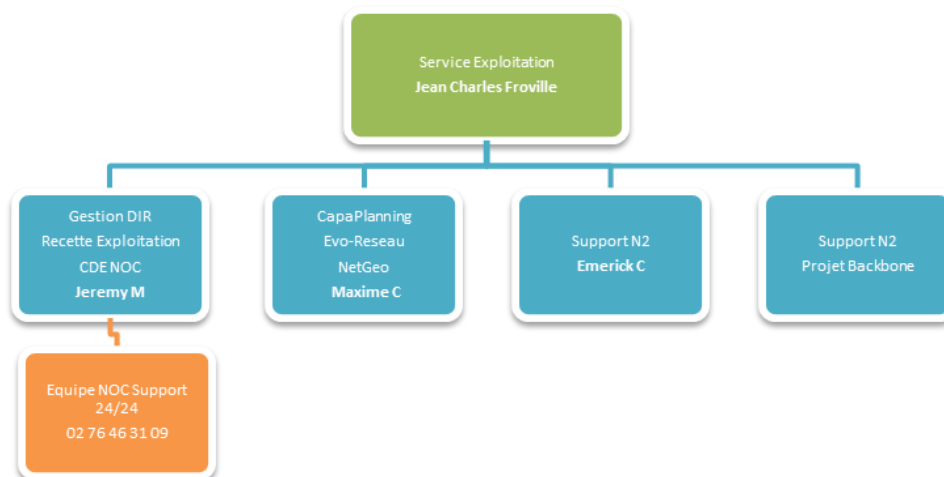
## 4.2 Exploitation

### 4.2.1 Notre structure

L'Exploitation technique du réseau est sous-traitée au siège d'Altitude Infrastructure Exploitation à Val de Reuil. Une équipe de 9 personnes est ainsi en charge de la supervision des réseaux.

La supervision des sites est une supervision active. Les remontées d'alarme se font automatiquement depuis le site en incident vers le superviseur. L'information, qui remonte ainsi en temps réel, peut si nécessaire être acheminée automatiquement jusqu'au téléphone mobile du superviseur. L'organisation de l'équipe permet d'assurer une présence humaine 24h/24h, 7j/7j.



Organigramme de l'équipe Exploitation :



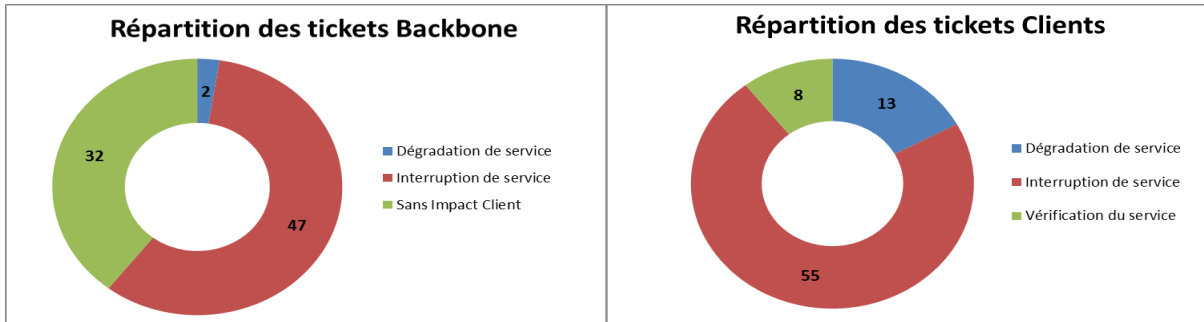
### 4.2.2 Nos actions

#### 4.2.2.1 Répartition des tickets BB et hotline sur l'année

En 2016, concernant l'Exploitation du réseau THD83, il y a eu :

-  **157** tickets ouverts comprenant **81** tickets Backbone dont **49** avec impact,
-  **76** tickets clients dont **68** en interruption.

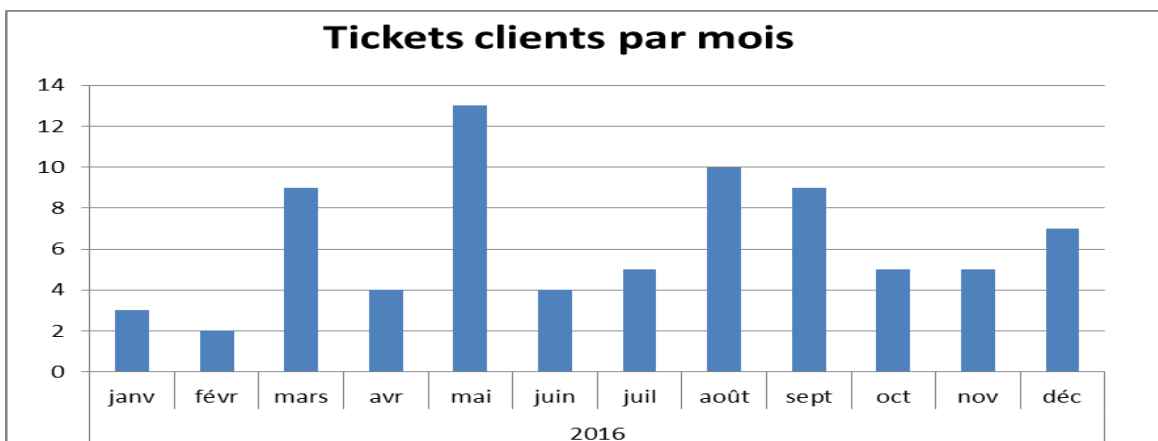
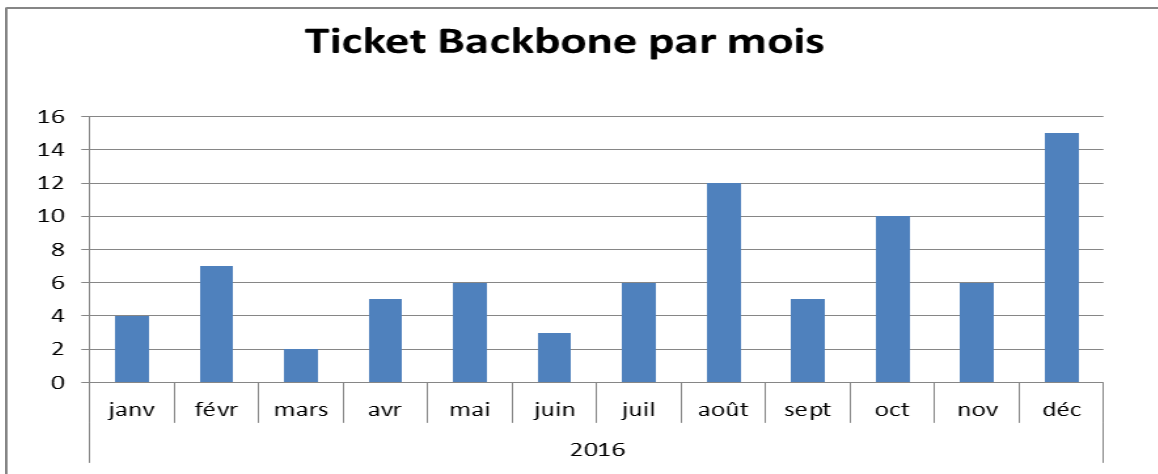
Les graphiques ci-dessous présentent ces derniers en synthèse :



Concernant les tickets Backbone, la majorité des tickets ouverts sans impact sont liés à des modifications du réseau et des installations de nouveau client.

#### 4.2.2.2 Tickets Backbone et hotline par mois

Vous trouverez ci-dessous la répartition des tickets Backbone et clients par mois sur l'année 2016 :



#### 4.2.2.3 Délai moyen de résolution d'incident Backbone

Le délai moyen de résolution des incidents Backbone sur le réseau THD83 est calculé en prenant la moyenne de tous les tickets avec un impact client (interruption et dégradation).



A ce titre :

- 📦 Le délai moyen de 2016 est de : **00h55**
- 📦 Le délai maximum de 2016 est de : **14h12**

Ce délai maximum s'explique par le ticket **216000** : Coupure du lien de collecte TDF Marseille↔Paris. Nous avons rebasculé le trafic client de cette liaison pour éviter l'impact des usagers professionnels du réseau.

## 4.2.3 Qualité de service

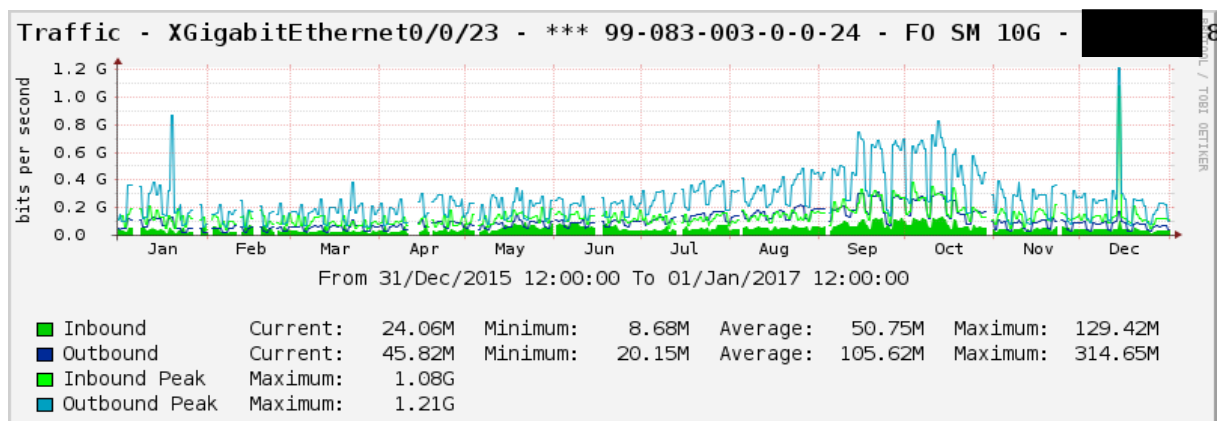
### 4.2.3.1 Taux d'occupation du réseau

Le taux d'occupation du réseau est donné par des graphiques représentant les débits consommés sur les équipements réseau de la délégation de service public.

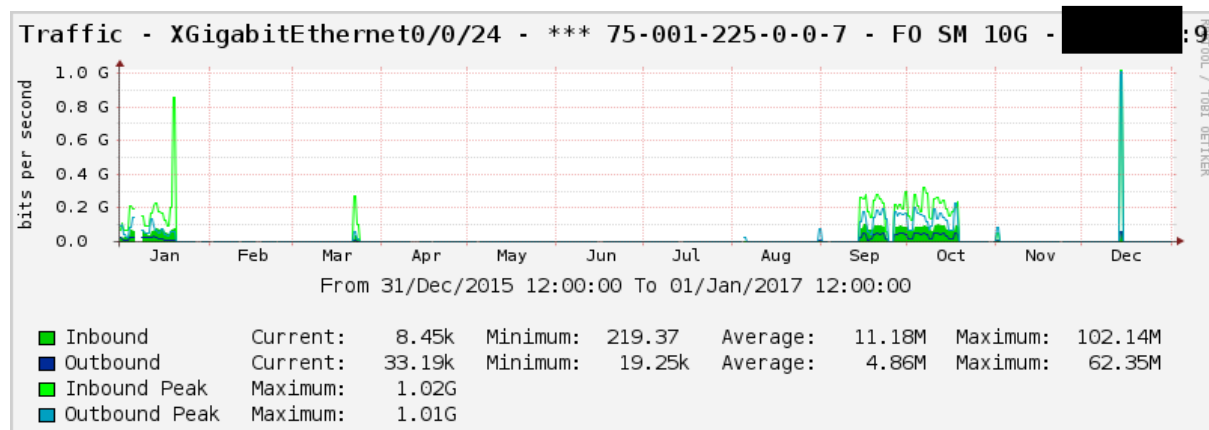
Les graphes ci-dessous représentent un récapitulatif des débits enregistrés sur l'année 2016 sur les liens de collecte nationaux et régionaux.

**Courbe de trafic 2016 :**

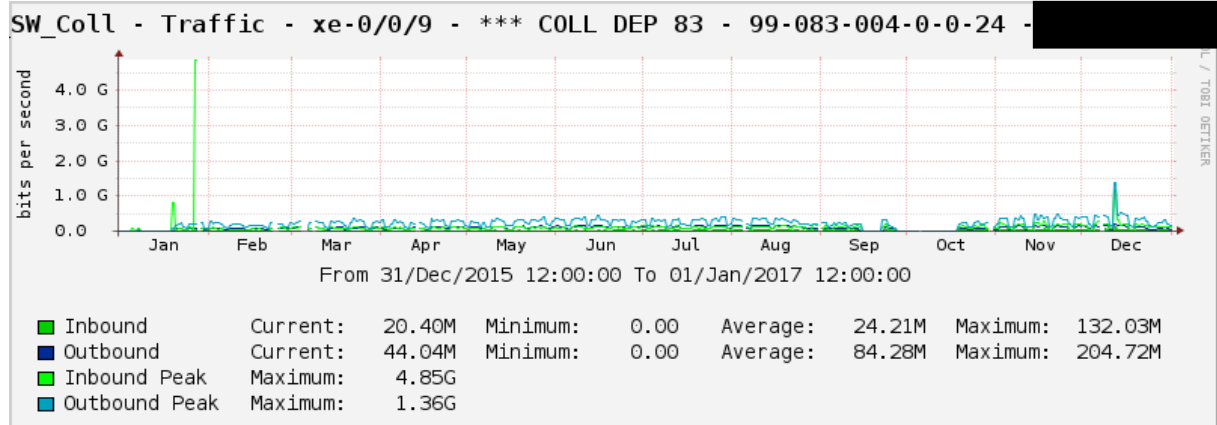
**Lien 10G** [REDACTED]



**Lien 10G** [REDACTED]

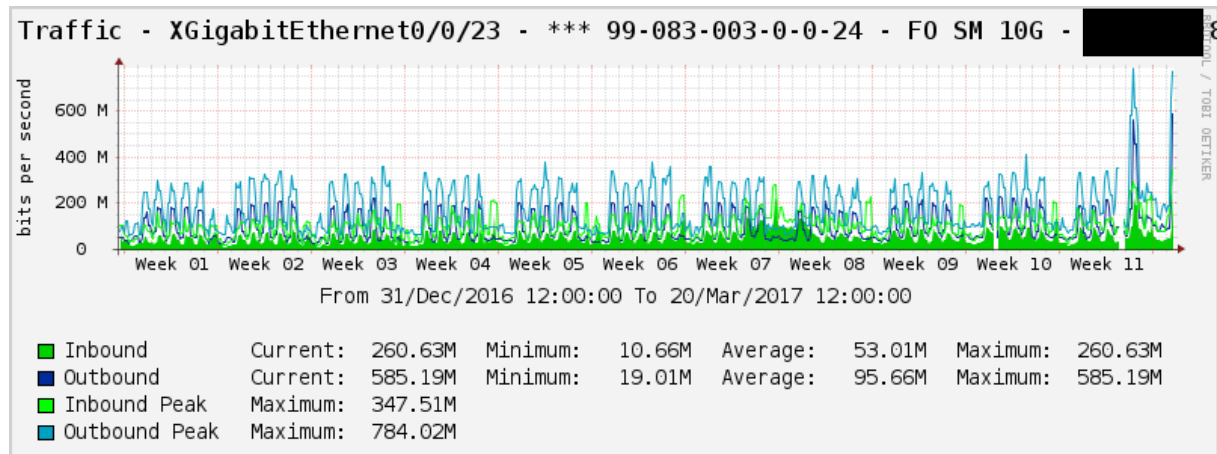


Lien 10G [REDACTED]

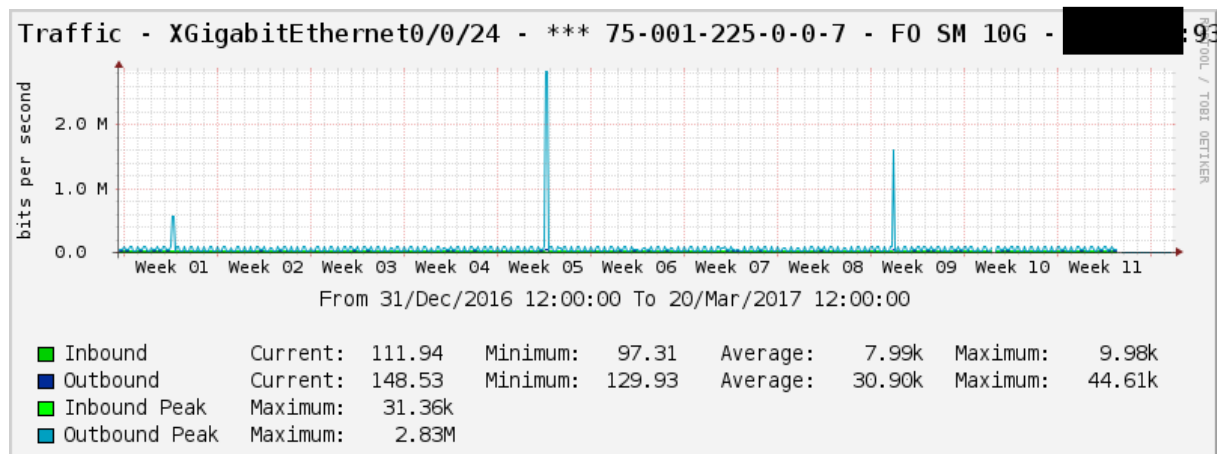


Courbe de consommation de débit sur le T1 2017 :

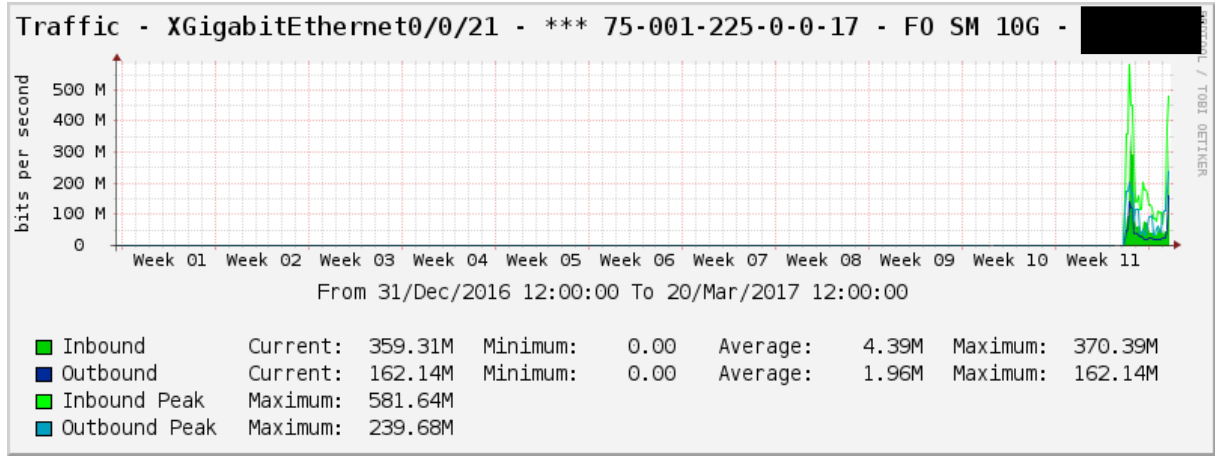
Lien 10G [REDACTED]



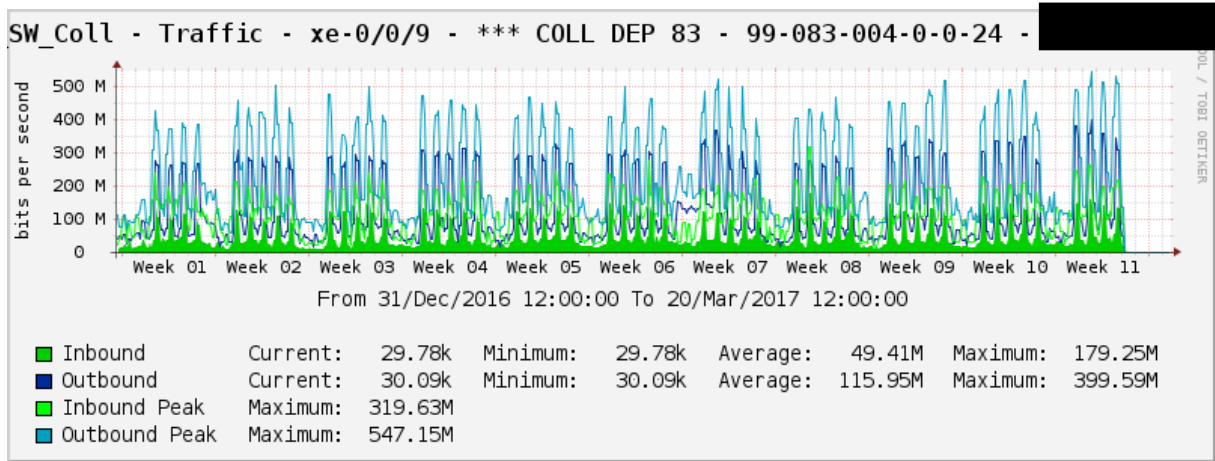
Lien 10G [REDACTED]



Lien 10G [REDACTED]

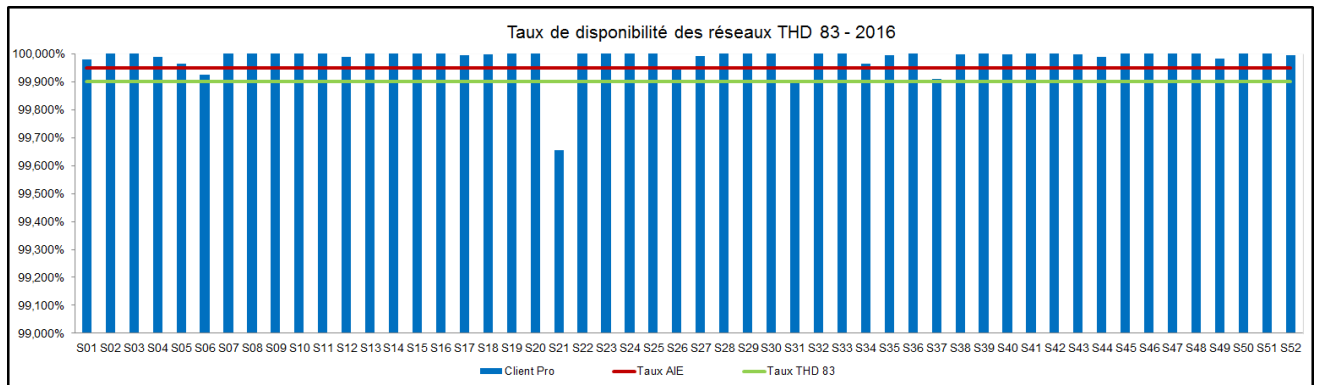


Lien 10G [REDACTED]



### 4.2.3.2 Disponibilité du réseau

Le taux de disponibilité est calculé sur le rapport entre le temps cumulé des pannes des clients et le temps total cumulé des durées d'abonnement des clients. Vous trouverez ci-dessous le graphique représentant le Taux de disponibilité des réseaux THD83 sur chaque semaine de 2016 :



Durée des pannes	
Durée cumulée des pannes clients Pro	75914 min

Calcul du taux de disponibilité PRO	
Taux de disponibilité	99,984%

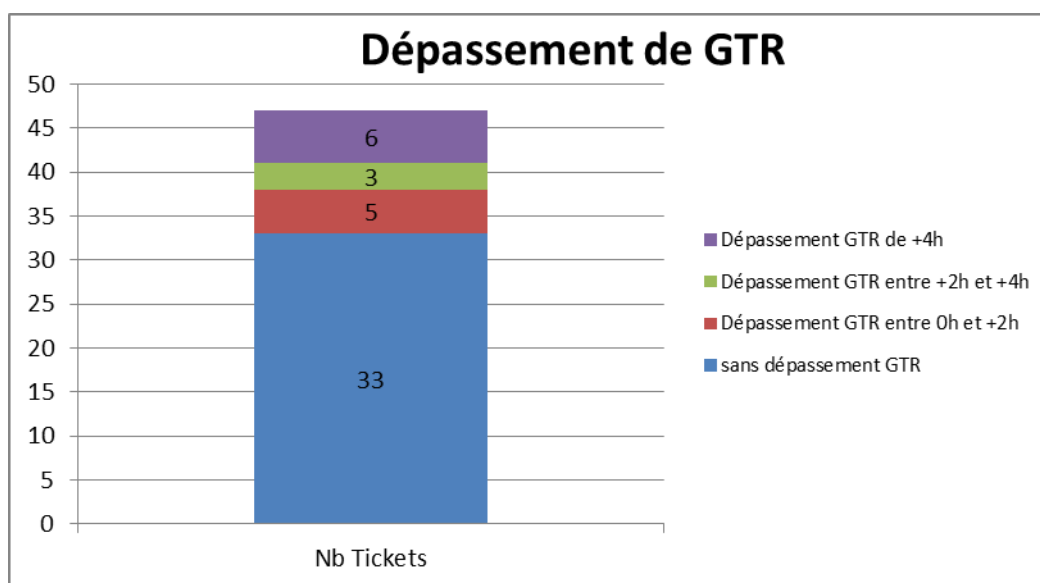
Le tableau ci-dessous montre le taux de disponibilité du réseau sur l'année 2016 :

Semaine	Client Pro	Taux THD 83	Taux AIE	Min Pro
S01	99,980%	99,900%	99,950%	1674
S02	100,000%	99,900%	99,950%	0
S03	100,000%	99,900%	99,950%	0
S04	99,989%	99,900%	99,950%	900
S05	99,964%	99,900%	99,950%	3060
S06	99,923%	99,900%	99,950%	6610
S07	100,000%	99,900%	99,950%	0
S08	100,000%	99,900%	99,950%	0
S09	100,000%	99,900%	99,950%	0
S10	100,000%	99,900%	99,950%	0
S11	100,000%	99,900%	99,950%	0
S12	99,989%	99,900%	99,950%	920
S13	100,000%	99,900%	99,950%	0
S14	100,000%	99,900%	99,950%	0
S15	100,000%	99,900%	99,950%	0
S16	100,000%	99,900%	99,950%	0
S17	99,994%	99,900%	99,950%	540
S18	99,999%	99,900%	99,950%	114
S19	100,000%	99,900%	99,950%	0
S20	100,000%	99,900%	99,950%	0
S21	99,656%	99,900%	99,950%	30065
S22	100,000%	99,900%	99,950%	0
S23	100,000%	99,900%	99,950%	0
S24	100,000%	99,900%	99,950%	0
S25	100,000%	99,900%	99,950%	0
S26	99,952%	99,900%	99,950%	4560
S27	99,993%	99,900%	99,950%	684
S28	100,000%	99,900%	99,950%	0
S29	100,000%	99,900%	99,950%	0
S30	100,000%	99,900%	99,950%	38
S31	99,894%	99,900%	99,950%	10172
S32	100,000%	99,900%	99,950%	0
S33	100,000%	99,900%	99,950%	0
S34	99,964%	99,900%	99,950%	3526
S35	99,996%	99,900%	99,950%	436
S36	100,000%	99,900%	99,950%	0
S37	99,911%	99,900%	99,950%	8720

S38	99,999%	99,900%	99,950%	108
S39	100,000%	99,900%	99,950%	0
S40	99,999%	99,900%	99,950%	84
S41	100,000%	99,900%	99,950%	0
S42	100,000%	99,900%	99,950%	0
S43	99,999%	99,900%	99,950%	80
S44	99,988%	99,900%	99,950%	1278
S45	100,000%	99,900%	99,950%	0
S46	100,000%	99,900%	99,950%	0
S47	100,000%	99,900%	99,950%	0
S48	100,000%	99,900%	99,950%	42
S49	99,984%	99,900%	99,950%	1726
S50	100,000%	99,900%	99,950%	42
S51	99,999%	99,900%	99,950%	58
S52	99,996%	99,900%	99,950%	477

### 4.2.3.3 Liste des indisponibilités dépassant les durées de GTR

Vous trouverez ci-dessous, un graphique représentant les tickets professionnels ouverts en interruption montrant les dépassements ou non de la GTR, accompagnés d'une explication détaillée des tickets ayant dépassé la GTR.



Ci-dessous, vous trouverez le détail ticket par ticket. Il y a 7 tickets avec dépassement de GTR qui sont liés à un incident fibre : une 288FO a été arrachée lors de travaux par un tiers.

**220210 :** [REDACTED]

Durée d'interruption : 04h07

Cause : Le changement du CPE AI chez le client a permis de rétablir la liaison.

Responsabilité : THD83

**219526 :** [REDACTED]

Durée d'interruption : 06h27

Cause : Erreur de configuration coté client.

Responsabilité : Client

**219349 :** [REDACTED]

Durée d'interruption : 35h40

Cause : Problème identifié par le client sur son routeur.

Responsabilité : Client

**219267 :** [REDACTED]

Durée d'interruption : 12h08

Cause : Arrachage de la fibre du client sur des infra FT. Nous avons dû changer plusieurs portions de câble pour rétablir le client.

Responsabilité : THD83

**218241 :** [REDACTED]

Durée d'interruption : 04h25

Cause : Incident chez notre opérateur de collecte sur la liaison TLN ↔ THz.

Responsabilité : THD83

**216813 :** [REDACTED]

Durée d'interruption : 04h36

Cause : Arrachage fibre d'une 288FO suite à des travaux par une entreprise tiers.

Responsabilité : THD83

**216812 :** [REDACTED]

Durée d'interruption : 05h03

Cause : Arrachage fibre d'une 288FO suite à des travaux par une entreprise tiers.

Responsabilité : THD83

**216809 :** [REDACTED]

Durée d'interruption : 06h27

Cause : Arrachage fibre d'une 288FO suite à des travaux par une entreprise tiers.

Responsabilité : THD83

**216806 :** [REDACTED]

Durée d'interruption : 06h40

Cause : Arrachage fibre d'une 288FO suite à des travaux par une entreprise tiers.

Responsabilité : THD83

**216804 :** [REDACTED]

Durée d'interruption : 06h40

Cause : Arrachage fibre d'une 288FO suite à des travaux par une entreprise tiers.

Responsabilité : THD83



216801 : [REDACTED]

Durée d'interruption : 08h15

Cause : Arrachage fibre d'une 288FO suite à des travaux par une entreprise tiers.

Responsabilité : THD83

216800 : [REDACTED]

Durée d'interruption : 08h29

Cause : Arrachage fibre d'une 288FO suite à des travaux par une entreprise tiers.

Responsabilité : THD83

214810: [REDACTED]

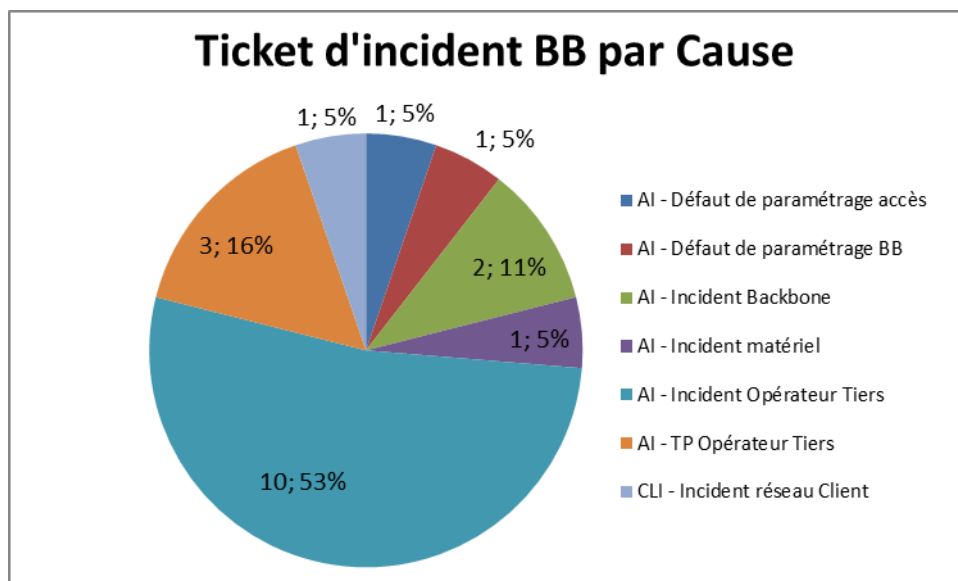
Durée d'interruption : 04h52

Cause : Un câble de fibre optique a été endommagé.

Responsabilité : THD83

#### 4.2.3.4 Répartition des indisponibilités par Cause

Ci-dessous un graphique représentant les tickets Backbone répartis par cause (en nombre d'incident et %) :



#### 4.2.3.5 Capacité du réseau (actif et passif)

Etat capacité du réseau Backbone partie active : annexe 4.

Etat capacité du réseau Backbone partie passive : annexe 5.

#### 4.2.4 Faits marquants

En résumé sur l'année 2016, nous pouvons faire état de deux faits marquant ayant impacté l'exploitation du réseau THD83.



Le premier fait impactant concerne un arrachage fibre d'un 288FO lié à des travaux d'un tiers le 25 mai 2016. L'impact a été traité dans la journée par le déclenchement de nos mainteneurs locaux sur le site de l'incident.

**Focus incident :** Ticket 216802

**Début d'impact :** 25/05/2016 10:20:00

**Fin d'impact:** 25/05/2016 18:30:00

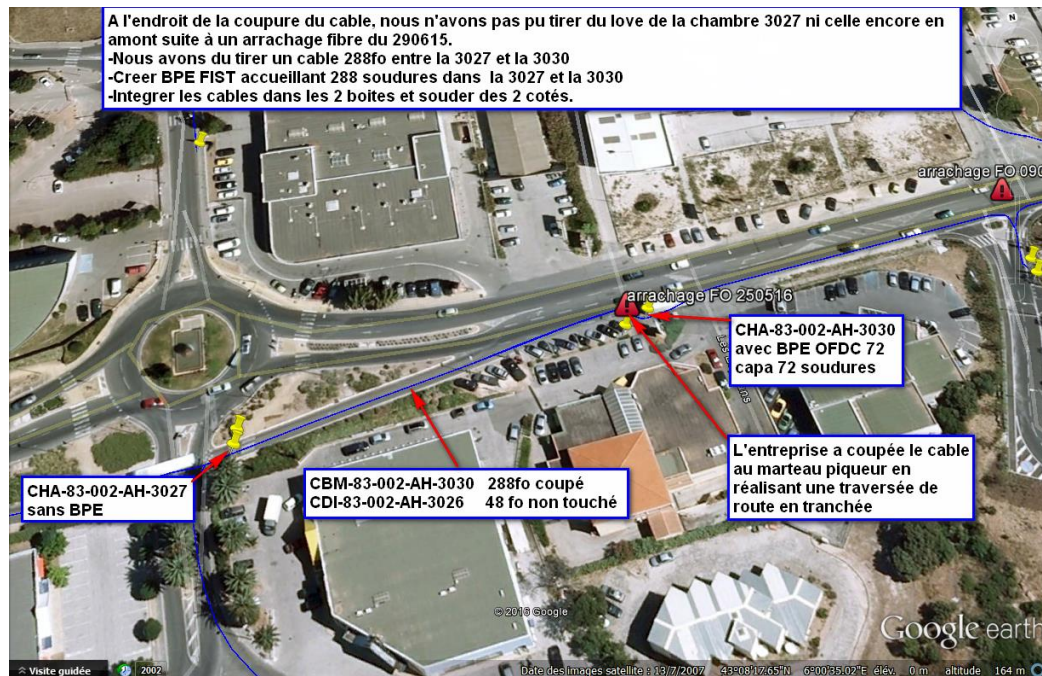
**Impact PRO :** 61

**Impact GP :** 0

**Symptôme :** Arrachage fibre d'un 288FO lié à des travaux d'un tiers.

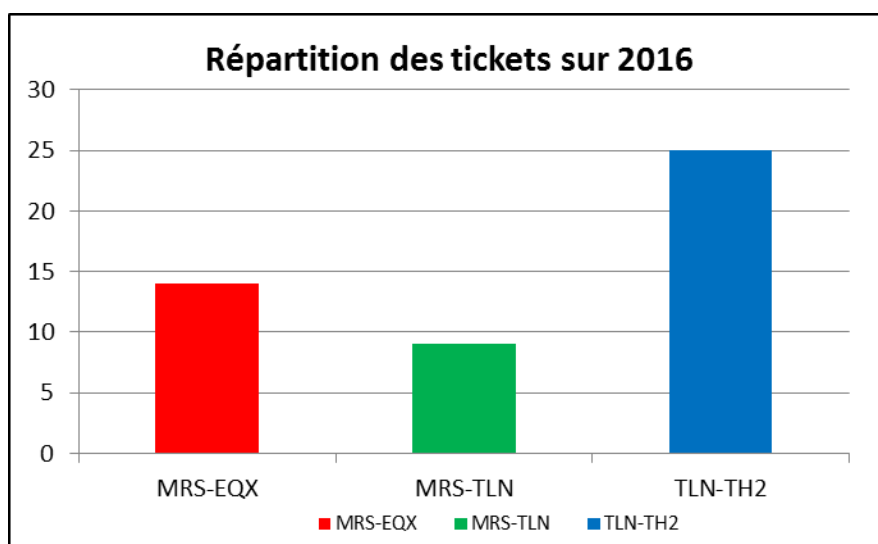
**Solution :** Intervention de nos mainteneurs locaux et sous-traitants pour réparer la fibre.

La fin d'incident marque l'arrêt des interventions. Les clients impactés sont remontés entre le début et la fin d'impact.



Le deuxième fait impactant de l'année 2016 concerne des incidents récurrents survenus sur le lien de collecte de l'opérateur [REDACTED]. Nous avons en effet subi sur l'année 2016 de nombreux incidents de type « bagot » impactant les différents liens de collecte que nous avons avec l'opérateur [REDACTED].





## 4.3 Evolution Réseau

### 4.3.1 Notre structure

Crée en 2013, le service Evo Réseau constitue l'un des services du pôle opérationnel d'Altitude Infrastructure Exploitation. Sa mission principale est d'assurer le pilotage du Comité Evolution Réseau FTTx avec pour ambition d'être plus réactifs et de répondre aux attentes de nos Délégants.

De façon hebdomadaire, ce comité regroupe les services tels que l'Ingénierie, l'Exploitation et la Maintenance afin d'étudier toutes remontées de dysfonctionnements constatés sur nos réseaux : (Dégradation de la qualité de services liée à une saturation ; Point de présence (POP) atteignant son maximum en capacité d'accueil client, Création et upgrade de site) et en conséquence se doit de proposer des solutions techniques viables permettant de palier à ces dysfonctionnements.

De façon anticipée, le comité évolution réseau FTTx est amené à lancer des actions préventives notamment sur la partie « collecte » des réseaux qu'elle exploite.

Les types de solutions pouvant être proposées afin de pallier aux dysfonctionnements rencontrés sont classés dans l'ordre suivant :

Augmentation de la capacité des équipements d'accès (ajout de switch, ajout de Coupleur)

- Modification de l'infrastructure initiale (ajout d'équipement actif, ajout de breakout, tiroirs FO)

### 4.3.2 Nos actions

Au cours de l'année 2016, nous avons pu constater l'utilisation de 80% des ports du Switch du PoP 83-002.

- **Site 83-002 NRO Ouest :**

Constat : Le Switch sur le pop 83-002 est à 80% de ports utilisés

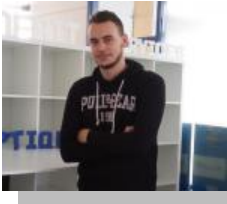
Solution : Le switch ZTE sur le pop 83-002 arrivant à saturation, nous avons pris les devants en installant un OLT avec des cartes P2P. Nous avons également dû modifier l'installation électrique de la baie pour créer du 48V secours. Ces actions ont été réalisées en Avril 2016.

### 4.3.3 Faits marquants

Une instabilité des liens de collecte TDF (Toulon – Paris et Marseille – Paris) a été remontée par le service exploitation. Une solution de sécurisation a été mise en place par TDF.

## 4.4 Maintenance

### 4.4.1 Moyens mis en œuvre



Pour répondre localement aux incidents déclarés par l'Exploitation et assurer le bon fonctionnement du réseau, THD83 compte sur deux techniciens (Mikael Bonitchi et Sylvain Chiale) basés tous deux à Toulon, et sur un sous-traitant (██████). Ceux-ci s'organisent de manière à

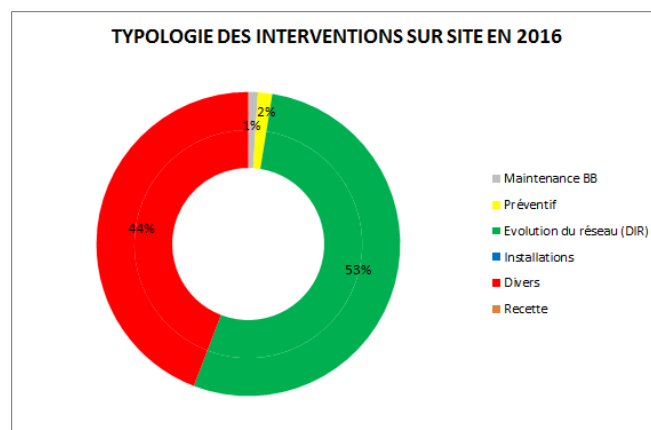
assurer une GTR de 4,5 heures sur le réseau la semaine et les week-ends. Les techniciens sont équipés d'un véhicule de type Master pour être autonome dans leurs différents déplacements, à leur bord sont installés un établi ainsi qu'un convertisseur 12V/220V permettant d'alimenter la soudeuse en cas d'intervention sur la fibre. Ils sont également dotés du spare nécessaire pour parer à tous types de pannes.



### 4.4.2 Actions

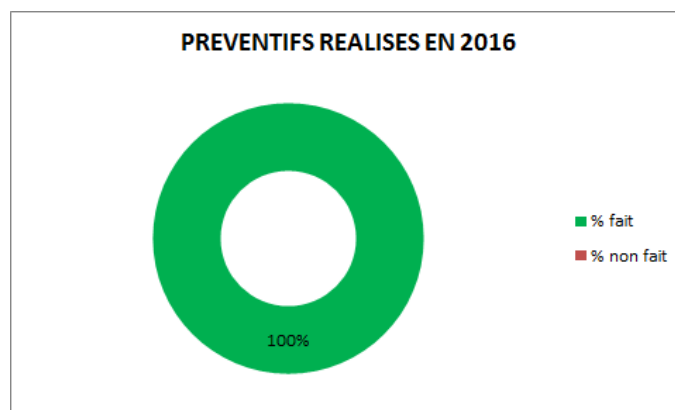
Les interventions des techniciens ne se limitent pas au traitement des tickets d'incident. Ils ont également à charge les recettes de sites, le paramétrage d'équipements, la formation d'installateurs agréés et l'évolution du réseau. Ainsi 197 interventions ont été nécessaires au cours de l'année 2016 avec un temps moyen d'intervention de 3h. Le temps d'intervention est calculé à partir de l'heure à laquelle le technicien arrive sur le lieu de l'incident jusqu'à son départ.

Le graphique suivant présente par grands types les raisons de ces interventions :



On constate qu'1% des interventions de l'année ont consisté à solutionner des incidents et 2% à assurer une maintenance préventive sur chaque site. L'activité principale sous l'intitulé « Evolution du réseau » désigne les mises en services de nouveaux clients sur le réseau THD83.

Le graphique suivant présente le taux de préventifs effectué sur l'année 2016 :



Les préventifs ont pour but de vérifier différents points tels que la bonne tenue en charge des batteries en cas de coupure de l'alimentation principale du site, le bon lovage et étiquetage des fibres etc.

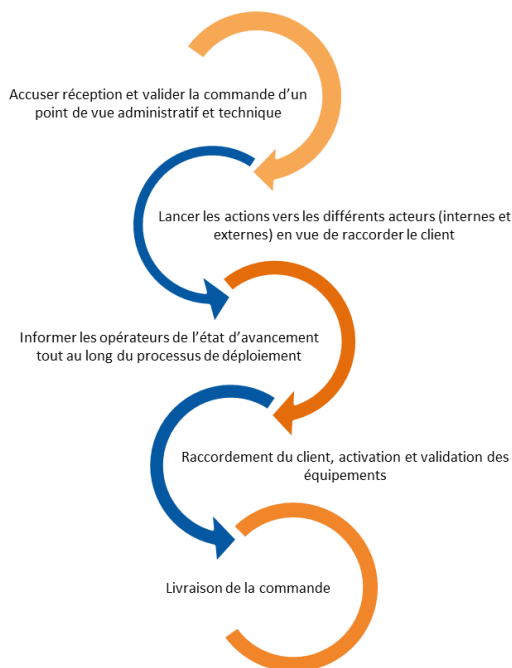
## 4.5 Production

### 4.5.1 Notre structure

Le service production a pour mission de réceptionner et traiter les commandes venant des opérateurs selon les règles d'ingénierie définies et dans le respect des délais. Il est divisé en 2 pôles :

- Le pôle Grand Public
- Le pôle Entreprise

**Les étapes générales d'un déploiement :**



## 4.5.2 Nos actions

Les technologies déployées :

**La Fibre Optique Entreprise** : Gestion du raccordement physique (génie civil, tirage fibre...) et mise en production du lien Professionnel

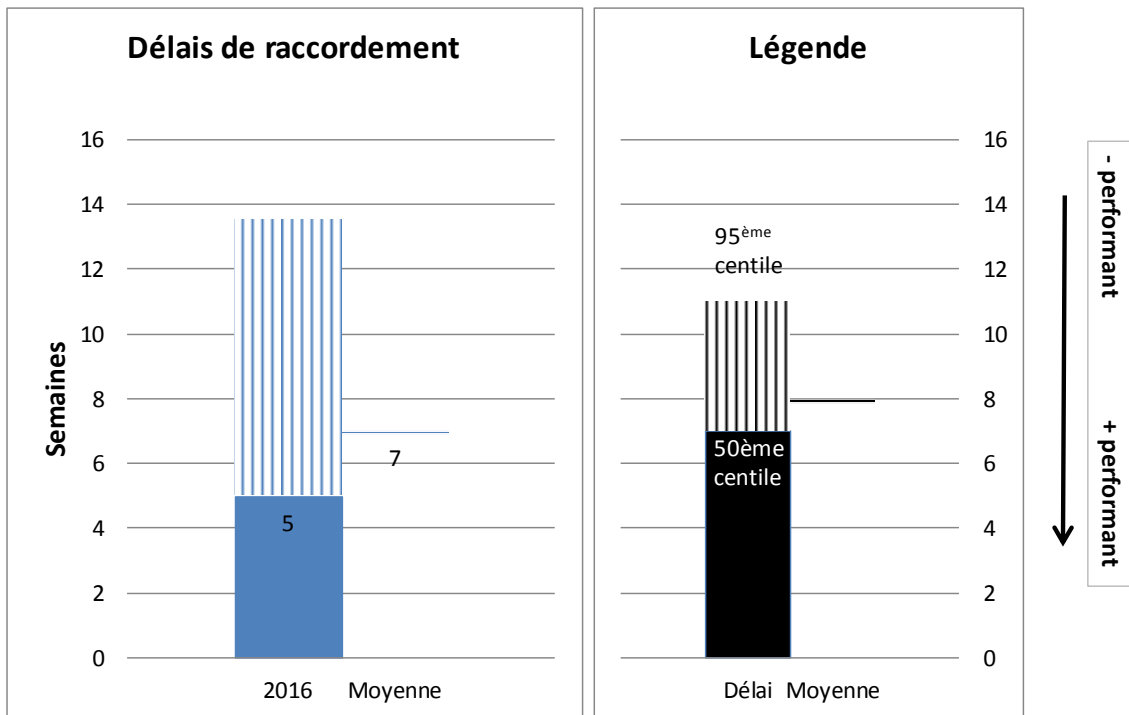
## 4.5.3 Délais de raccordement

### 4.5.3.1 Raccordements Fibre Optique Entreprise

En 2016, 74 clients ont été raccordés en Fibre Optique Entreprise.

Nouveaux liens mis en service	
Adista	
Alcatraz	
Blue comm	
Bouygues telecom	
Comptel	
Init sys	
Jaguar network	
Melis@exploitation	
Pacwan	
Phibee	
Serveurcom	
Sewan communications	
SFR	
VCTECH	

### 4.5.3.2 Délais de raccordement selon la norme ARCEP des centiles :



- 50% des raccordements ont été effectués en moins de 5 semaines
- 95% des raccordements ont été effectués en moins de 13,5 semaines
- Le délai moyen des raccordements est de 7 semaines

La moyenne Nationale observée est de :

- 22 jours pour 50% des raccordements effectués
- 90 jours pour 95% des raccordements effectués
- Le délai moyen de raccordement est d'environ 23 jours

### 4.5.3.3 Raccordements Fibre Noire :

En 2016, 5 clients ont été raccordés en Fibre Noire, avec un délai de raccordement de 9 semaines.

La phase 1 de l'IRU des collèges a été livrée en Décembre 2016, avec 33 sites raccordés en 20,5 semaines (24 semaines de délai contractuel).

## 4.6 Système d'Information

### 4.6.1 Présentation

Le Système d'Information (SI) désigne l'ensemble des éléments logiciels, process, humains et matériels informatiques utilisés pour le métier d'opérateur de télécommunication.

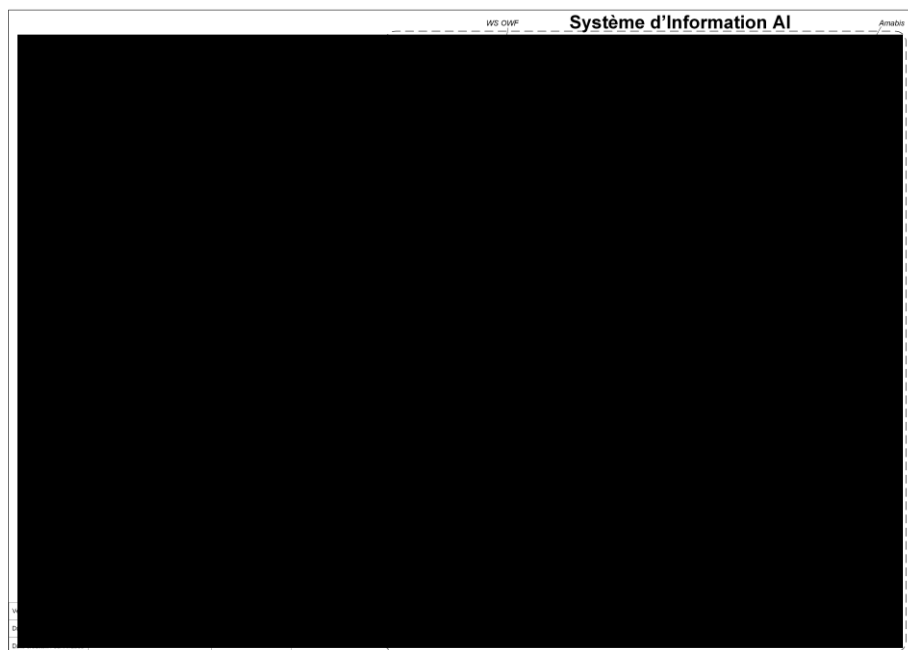
Le SI, mutualisé pour tous les réseaux exploités par Altitude Infrastructure, est multi-technologique : FTTH, FO pro, Wimax, radio 5.4GHz, Wifi, FH, ADSL, SDSL ...

Le SI permet d'automatiser les process à toutes les étapes du parcours client :

- Étude d'éligibilité,
- Enregistrement de prospect,
- Prise de commande
- Production et Mise en service,
- Facturation,
- Exploitation et Supervision,
- Gestion des incidents,
- Maintenance, Intervention.

Depuis sa création, Altitude Infrastructure a investi en continu dans son Système d'Information, avec par exemple une équipe internalisée d'informaticiens. Comme les années précédentes, le SI a donc continué d'évoluer et de progresser sur la plupart de ses composantes.

Le schéma ci-dessous présente, à date, l'architecture du Système d'Information d'Altitude Infrastructure :

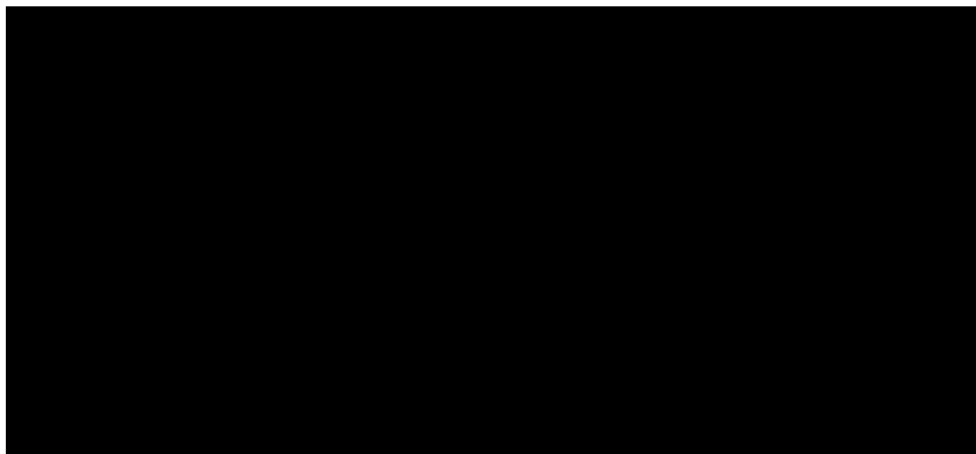


## 4.6.2 Evolutions SI 2016

### 4.6.2.1 Création et Organisation de la DSI

Courant 2016, le service informatique historique d'Altitude Infrastructure Exploitation s'est développé en Direction des Systèmes d'Information.




Cette DSI a été en même temps structurée de plusieurs services :



### 4.6.2.2 Extranet

Vitrine du SI d'Altitude Infrastructure, nous cherchons à améliorer constamment notre Extranet en fonction des remontées faites par les utilisateurs (FAIs, Collectivités ou internes). Sur l'année 2016, notre Extranet a connu une évolution au travers de 3 nouvelles versions.

Le versioning de l'Extranet sur l'année 2016 a été le suivant :

-  version 1.39, 15 février 2016  
 Modifications module gestion des RDV  
 Evolutions diverses
-  version 1.40, 19 avril 2016  
 Interface de prise de commande liée à la version 1.6 d'ICC  
 Correctifs sur la gestion des RDV  
 Eligibilité liée au WS STBAN V3Ro  
 Filtre des prospects par communes  
 Correctifs mineurs
-  version 1.41, 26 octobre 2016  
 Amélioration de l'interface de saisie de commande  
 Distinction des communes ayant plusieurs codes postaux sur l'éligibilité  
 Affichage des statuts des tickets, des pop impactés sur la carte des incidents  
 Possibilité de choisir un fond de plan OpenStreetMap et Google Map sur la carte du réseau  
 Correctifs mineurs

### 4.6.2.3 Site web DSP, Prospect


Pas d'évolution majeure sur l'année 2016.

En revanche, une belle montée en charge a été constatée. Plus de 4 000 prospects ont été enregistrés sur tous les marchés et pour toutes les technologies sur l'année 2016.

### 4.6.2.4 Éligibilité

Pour se conformer à la Décision ARCEP n°2015-0776, une évolution majeure du système d'éligibilité FttH a été mise en place. « L'outil d'aide à la prise de commande » exigé par le régulateur s'appelle dans le SI d'Altitude Infrastructure **webservice STBAN**.

La mise en production s'est déroulée le :

-  version V3Ro, 23/03/2016, WS STBAN










#### 4.6.2.9 SI Opérateur, AltiLine

L'outil interne pour la gestion des incidents s'appelle AltiLine. Il est l'outil quotidien de l'Exploitation. Son versionning sur 2016 a été le suivant :

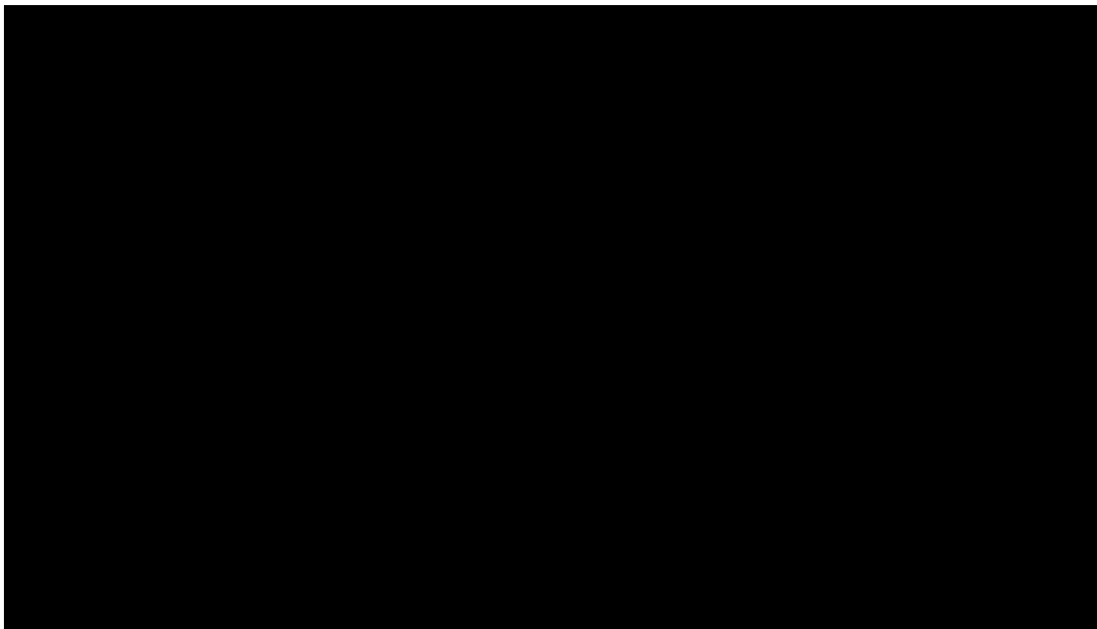
-  v2.22c, 02/02/2016, correction WS AltiLine pour Ticket MHD
-  v2.23, 09/06/2016,
-  v2.24, 21/09/2016,

L'interface mise à disposition des FAIs pour la gestion des incidents est le **WebService SAV**. Pas d'évolution majeure sur 2016.

### 4.6.3 Roadmap SI 2017

Chaque début d'année, une feuille de route des évolutions du SI est établie puis validée par la Direction d'Altitude Infrastructure. Elle permet de structurer l'activité du SI et de donner les grandes orientations sur le long terme.

Pour l'année 2017, elle a été établie de la façon suivante :



# 5 Rapport commercial

## 5.1 Nos missions

Dans le cadre de la commercialisation des réseaux, il est primordial de s'adapter aux besoins et aux modes de fonctionnement des Usagers de ces réseaux, à savoir les opérateurs de services. Pour cela, il s'agit de trouver le bon équilibre entre flexibilité des solutions proposées et industrialisation des process de travail, ce qui permettra d'entretenir des relations fluides, de faire preuve de réactivité et garantira ainsi le succès commercial.

De plus, afin de contribuer au développement du haut et très haut débit sur votre territoire, Altitude Infrastructure, dont la société fille est THD83, se doit de mettre en œuvre des process en adéquation avec les besoins de vos administrés, particuliers et professionnels, et adaptés aux spécificités de votre territoire.

De ce constat, nous avons créé une structure d'exploitation commerciale complète, permettant de faire l'interface entre les exigences des opérateurs commercialisant sur le réseau et les besoins en haut et très haut débit de vos administrés.

Ainsi, nos équipes travaillent au quotidien pour établir et entretenir des relations fortes avec les opérateurs, basées sur les principes suivants :

- La **neutralité**, afin de permettre la création d'un climat de saine concurrence entre les opérateurs ;
- La **fiabilité** et le respect de nos engagements, passant par une exigence de qualité d'exploitation et de conception ;
- L'**évolutivité** de nos services, dans le but de répondre constamment aux besoins du marché et d'autoriser le développement des usages de demain ;
- La **compétitivité** de nos tarifs, gage d'une accessibilité des services pour les clients finaux ;
- L'**écoute**, permettant d'entretenir une relation commerciale de confiance avec nos interlocuteurs parmi les FAI ;
- La **réactivité** et la **disponibilité**, pour garantir sur le long terme la satisfaction de nos usagers.

De plus, des actions terrain à destination directe de vos administrés doivent être menés, afin de prospecter, démarcher, informer et sensibiliser l'ensemble des acteurs de votre territoire au Réseau et à ses impacts.

Pour ce faire, nous disposons en interne de l'ensemble des moyens et outils suivants :



## 5.2 La communication autour de nos réseaux - Nos actions

Avec la volonté de promouvoir nos réseaux de manière pro-active, chaque Délégation de Service Public dispose d'un référent local chargé de la commercialisation du réseau, en relation directe avec les opérateurs de services mais aussi et surtout avec les clients finaux, qu'ils soient professionnels ou particuliers.

En ce sens, afin de les accompagner dans cette démarche, Altitude Infrastructure veille à ce qu'une stratégie de communication annuelle soit établie et que des supports de communication soient conçus et animés tout au long de l'année.

### Des moyens présents localement

La promotion et la commercialisation du réseau est assurée par Gilles Boussu, Directeur de THD83, ainsi que par Valentin Carrat, Chargé d'affaires de la DSP recruté en 2013.



**BOUSSU Gilles**  
Directeur THD83

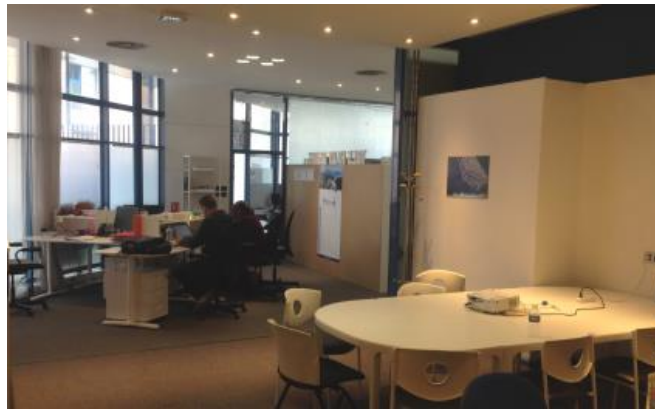


**Valentin Carrat**  
Chargé d'affaires

Tous deux sont implantés dans les locaux du siège de THD83, Place Besagne à Toulon. Pour rappel, en phase avec l'évolution de la promotion et de la commercialisation du réseau TPM Très Haut Débit, THD83 a déménagé en 2015 :

pour s'installer dans une agence aux couleurs du réseau

et dimensionnée pour accueillir jusqu'à 8 personnes/postes de travail.



En 2016, les équipes de THD83 ont évoluées :

- Commerce :
  - o Été 2016 : ██████████ a quitté THD83 pour poursuivre sa carrière sportive au niveau professionnel.
  - o S2 2016 : recrutement en cours d'un « Responsable commercial ENTREPRISES » au profil sénior pour développer les résultats des ventes des opérateurs de services et accompagner/conseiller les entreprises
- Technique :
  - o Tel que présenté dans le rapport technique de la DSP, Sylvain CHIALE et Mickaël BONITICHI assurent les déploiements de liaisons L2E/FON et le suivi/maintenance du réseau TPM THD.
- Assistance Direction et Equipes :
  - o Recrutement d'Isabelle PLAISANT dans un rôle d'accompagnement à la promotion/commercialisation du réseau TPM THD et d'assistance transverse.

Ainsi, fin 2016 et tous services confondus, l'équipe THD83 TOULON se compose de 4 personnes. Ces effectifs seront rejoints en début d'année 2017 par nouveau responsable commercial ENTREPRISES.

Toujours au cœur de Toulon, sur la Place Besagne, cette agence est aussi une vitrine du Très Haut Débit pour les Entreprises. Elle accueille régulièrement, dans un show-room spécialement aménagé, des professionnels et des étudiants autour de « matinées du THD » :

- 📦 Ateliers de soudures de fibre optique
- 📦 Présentation des matériels autour des infrastructures telecom
- 📦 Présentation des services télécom-informatique (en partenariat avec les opérateurs partenaires du réseau)

Située en face du Palais des Congrès de Toulon, l'agence accueille également les exposants et visiteurs de salons et conférences, comme des points de rencontres informels autour d'un « café du numérique ».

#### 📦 Réunions publiques d'informations

Des réunions publiques sont organisées par l'équipe locale à chaque phase de commercialisation.

A cette occasion, le projet est mis en valeur auprès du plus grand nombre : les administrés, les représentants des entreprises implantées sur le territoire, les Elus concernés, les opérateurs, les médias locaux, ainsi que les organisations agissant pour le développement des télécommunications (ARCEP, AVICCA, ARIASE). Elles ont également pour but de permettre aux opérateurs d'informer les administrés des offres auxquels ils peuvent souscrire pour profiter du très haut débit. Toucher un large public de professionnels et de représentants des collectivités à des répercussions positives autant sur la commercialisation des offres de la DSP que dans son rôle de promotion des intérêts d'un Réseau d'Initiative Publique. Dans ce contexte, les contributions des services de TPM (DCSI, Développement Economique et Communication) dans l'animation de ces réunions sont très importantes pour présenter/représenter le réseau « TPM Très Haut Débit ».

Notre réseau ne s'adressant qu'aux Entreprises et aux Collectivités, il est aussi important qu'une communication plus large (auprès de tout citoyen du territoire) soit organisée avec TPM et les communes pour présenter à tous les possibilités d'accès au Très Haut Débit au foyer comme au travail.

#### 📦 Site Internet dédié

Aux couleurs du réseau, le site Internet institutionnel permet aux usagers d'être tenus informés des actualités du projet de déploiement et des rendez-vous à ne pas manquer, de prendre connaissance des offres proposées par les opérateurs de services actifs sur le réseau et de tester leur éligibilité en ligne.



### Relations presse

Les relations presse sont également un excellent moyen de relayer les grandes actualités du réseau via des medias locaux et nationaux, off et online. THD83 via sa société mère, Altitude Infrastructure, travaille en collaboration avec une attachée presse qui gère les relations avec les journalistes locaux exerçant sur les DSP exploitées et est donc chargée de développer la visibilité du projet vis-à-vis de la presse.

### Plaquettes de présentation

Qu'elles soient de nature purement commerciales ou davantage à but pédagogique, des plaquettes de présentation sont conçues, en respectant toujours la charte graphique instaurée. Elles sont destinées à la fois au grand public et aux professionnels et leurs sont remises lors des salons et des réunions publiques, par courrier et bien sûr en agence.

### Communication des FAI

Hormis la communication effectuée par la société fille d'Altitude Infrastructure, des actions d'information et de promotion sont également mises en place par chacun des fournisseurs d'accès Internet présents sur le réseau : relations presse, campagnes d'affichage et street Marketing complètent la stratégie de base.

### Actions locales (poursuite de la stratégie/plan de promotion de proximité THD83)

Outre les actions transverses présentées ci-dessus et dans nos précédents rapports annuels, la stratégie de communication et de promotion du réseau TPM Très Haut Débit est principalement axée sur les actions « terrain » et une forte présence dans les événements économiques et sociétaux locaux, départementaux et régionaux.

Ainsi, durant l'année 2016, l'équipe locale de THD83 a été présente à plus de 200 manifestations (soit en moyenne 4 par semaine), dont 60 où nous sommes intervenus en qualité de conférencier, animateur ou intervenant (soit en moyenne 1 par semaine) :

- 175 réunions « ZA, Métiers et Vie Economique Locale »
- 50 événements de Relations Publiques et Entreprises
- Participation aux principaux salons Entreprises et Numérique Toulon, Marseille, Nice
- Implication dans les réseaux associatifs sociétaux et professionnels
- Sponsoring de clubs sportifs
- Organisation d'événements nécessitant des connexions THD en fibre optique

Comme convenu avec TPM, les actions réalisées seront détaillées lors de prochain Comité de Pilotage Annuel.





L'animation de l'agence et de son show-room est une des principales missions de l'assistante de direction recrutée courant 2016, également lié à la présence de THD83 dans les événements de la vie locale du territoire.

## 5.3 Nos actions nationales à résonnance locale

Au-delà de la mission de commercialisation confiée à Altitude Infrastructure et à sa société fille, THD83, le Groupe est à l'origine d'actions menées à l'échelle nationale qui ont une répercussion positive locale sur l'ensemble des projets.

### 📍 Organisation d'un événement Opérateurs

Afin de répondre à son rôle de commercialisation auprès des opérateurs de services, qu'ils soient destinés au Grand Public ou aux professionnels, Altitude Infrastructure leur dédit une attention toute particulière le temps d'une soirée.

Un événement est organisé annuellement à Paris pour rassembler, dans un cadre convivial, fournisseurs d'accès Internet locaux et nationaux et aborder ensemble les actualités du Groupe et les grands projets à venir. L'objectif est bien sûr d'étendre notre collaboration avec de nouveaux Fournisseurs d'Accès Internet et d'informer les opérateurs partenaires de l'extension de leur terrain de jeu par la concrétisation de réseaux sur le territoire national.



### 📍 Participation au Forum national du Très Haut Débit



Les 5 et 6 septembre 2016, s'est tenue la 6ème édition du Forum national du Très Haut Débit à Marseille. Organisé par la société Ideal Connaissances en partenariat avec les acteurs publics locaux et la FIRIP, cet événement a rassemblé en un même lieu les professionnels du numérique, les industriels, et les Elus pour évoquer ensemble les grandes problématiques du secteur.

Altitude Infrastructure se devait d'être présent à cet événement incontournable pour, d'une part, participer aux débats qui animent notre métier et d'autre part, profiter de cette occasion pour mettre en lumière l'ensemble des réseaux d'initiative publique exploités et commercialisés.

## 5.4 Marketing des services

### 5.4.1 Nos actions

Altitude Infrastructure, maison mère de THD 83, dispose d'une équipe Marketing dédiée, dont la mission est de mener à bien l'ensemble des réflexions autour de notre positionnement d'opérateur d'opérateurs.

Pour ce faire, ce service assume différentes missions :

- Une contribution à la gestion des relations avec les opérateurs nationaux,
- L'évolution du catalogue de services,
- La création de nouveaux services,
- Le soutien aux équipes commerciales,
- La gestion des offres sur-mesure,
- La veille sectorielle, réglementaire et concurrentielle.

Afin de réaliser une veille constante et d'influer sur le secteur de l'aménagement numérique des territoires, dans notre intérêt et dans celui de nos délégants, nous réalisons une veille constante.

Opérationnellement, cela se traduit par une implication continue auprès :

- Des institutions d'Etat : ARCEP, Agence du Numérique, ANFR, missions parlementaires...
- Des groupes de réflexions techniques : CREDO, Objectif Fibre, FTTH Council, WiMax Forum, groupe InterOp Fibre, comités d'experts techniques...
- Des associations de collectivités : AVICCA, FNCCR, instances de réflexion de nos partenaires collectivités...
- De nos partenaires métiers : FIRIP, Opérateurs de services, intégrateurs et constructeurs partenaires, bureaux d'études...

## 5.4.2 Le catalogue des services

Le marketing des services est un enjeu essentiel dans la réussite et la durabilité du projet.

En effet, la politique technique et tarifaire mise en œuvre sur la plaque doit conjuguer 3 impératifs :

- Proposer sur le marché de gros (opérateurs d'infrastructures à opérateurs de services) des tarifs compétitifs vis-à-vis des technologies et / ou infrastructures concurrentes et incitatifs pour motiver les opérateurs de services à s'impliquer sur le projet ;
- Proposer sur le marché de détails (opérateurs de services aux clients finaux) des tarifs compétitifs ;
- Garantir l'équilibre économique du projet.

Au travers de notre proximité avec les opérateurs de services et des différentes analyses menées (vis-à-vis des offres de la DivOp Orange, des catalogues de services proposés sur les autres RIP et des analyses de marché de l'ARCEP), nous n'avons pas effectué de modification au sein du catalogue de services sur 2016.

Cependant, une nouvelle offre d'accès FTTH, intégralement repensée pour répondre aux nouvelles exigences réglementaires (Décision ARCEP 2015-0776 et Lignes directrices tarifaires) a été produite et proposée. Cette modification revêtait un double objectif :

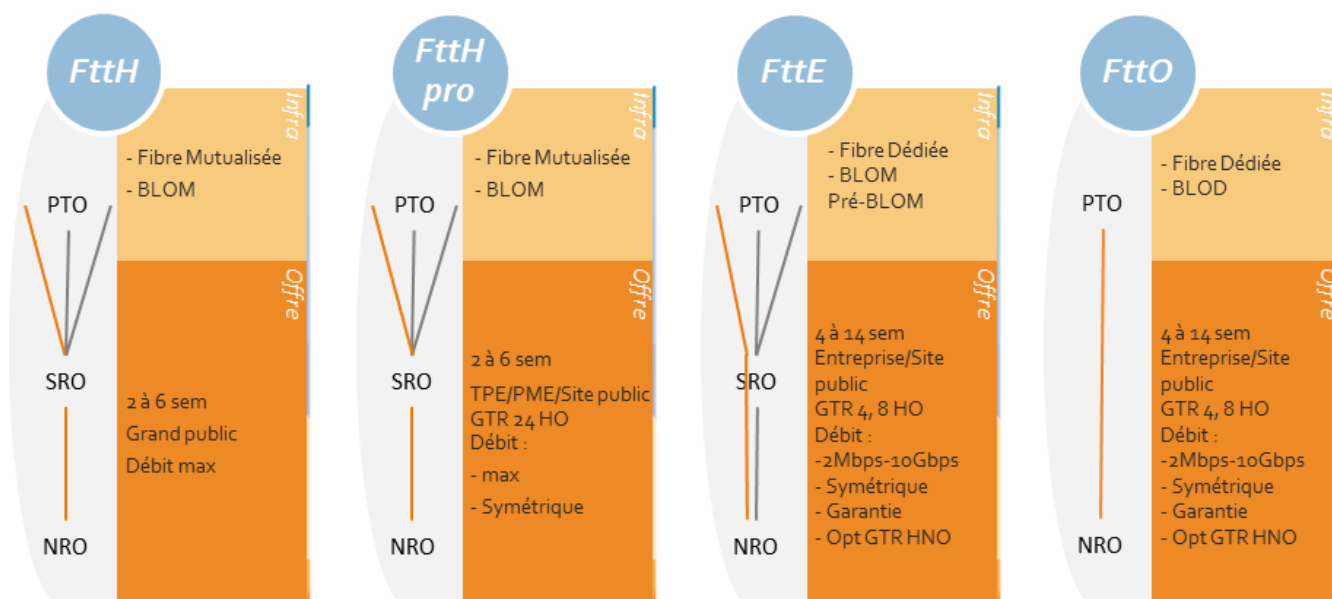
- Harmoniser les conditions techniques et contractuelles sur les différents réseaux FTTH du groupe, dans le but de mutualiser l'attractivité globale de l'ensemble de nos réseaux et de celui-ci en particulier ;
- Disposer d'une version à jour, pour servir de base de négociations avec les OCEN, négociations qui se sont fortement accélérées sur le T2 2016.

En parallèle, différentes pistes de réflexion ont été menées afin d'anticiper les futures mutations du catalogue de services, dans le but de répondre aux différentes problématiques suivantes :

- Le repositionnement de certains de nos tarifs vis-à-vis des dernières évolutions en vigueur sur les offres Orange ;
- L'évolution de notre positionnement sur le marché professionnel, dans un contexte d'émergence du FTTE et de déploiement FTTH qui s'accélère en zone d'initiative privée.



- La réflexion sur des montages tarifaires différents permettant de débloquer certains freins à la commercialisation, notamment la location du raccordement abonné.



Cela donnera lieu à la proposition au cours de l'année 2017 d'un nouveau catalogue de services, sur lequel nous échangerons avec vous.

## 5.5 Référencement des opérateurs Nationaux

Le référencement des opérateurs de services étant géré par la société mère Altitude Infrastructure, cette partie développe le référencement national sur l'ensemble de nos Délégation de Service Public.

Comme les années précédentes, Altitude Infrastructure a entretenu tout au long de l'année 2016 et élargi ses partenariats avec les grands et les moins grands fournisseurs d'accès internet. A la fin de cette année 2016, 37 opérateurs de services sont clients pour au moins un service sur un réseau exploité par Altitude Infrastructure.

### 5.5.1 Opérateurs FON



Nous avons continué nos efforts commerciaux vers les OCEN. Malgré tout, peu de projets existent de la part des opérateurs occupés à déployer leur réseau en zone très dense et ZMD d'investissement privé. [REDACTED]

## 5.5.2 Services activés Pro

Le nombre d'opérateurs fournissant les offres d'accès aux entreprises et aux administrations a encore augmenté en 2016. On distingue des opérateurs avec une envergure nationale qui au travers de leur porte de collecte nationale ont accès à tous les réseaux exploités par Altitude Infrastructure et susceptibles de commander des services sur tous ces réseaux et des opérateurs locaux avec un fort tropisme sur un réseau, d'autre plus locaux avec une action plus ciblée.



La dynamique initiée avec **SFR** s'est tassée, voire inversée : l'opérateur cherche au maximum à remplacer les liens commandés à des tiers par son réseau quand c'est possible. Sur certains réseaux, il est ainsi devenu davantage un concurrent qu'un client. Si l'entité juridique Completel existe toujours, la gestion des comptes clients et des commandes est complètement homogénéisée entre les deux sociétés.



**Orange Business Services** est toujours client de notre offre L2E fibre au travers de sa filiale Orange Connectivity and Workspace services (ex- Obiane). Des projets sont en cours pour élargir ce partenariat à d'autres territoires.



Le partenariat avec **Bouygues Telecom Entreprises** s'est bien développé en 2016. En effet, son activité d'accès fixe B2B prend de l'épaisseur et c'est un opérateur avec une image établie qui utilise les réseaux des RIP quand il peut, à la différence des deux précédents qui privilégient leurs réseaux.



Fort de sa croissance à env. 20% depuis une dizaine d'année et du rachat du parc de clients entreprises de France Citévision, **Adista** reste un de nos partenaires les plus actifs et les plus importants car présent en radio et en fibre sur quasiment l'intégralité de nos réseaux.

Les opérateurs qui ont une porte de collecte nationale sont susceptibles de commander sur tous les réseaux et ont au moins un lien actif sur une des DSP. Ceux qui étaient clients en 2015 le sont restés, et ont pour la plupart passé de nouvelles commandes (**TDF, Mystream by Coriolis, Celeste, Easynet, Phibee, Infosat, Alphalink, Ipeva, Magic Online, Bretagne Telecom, Stella Telecom, Lasotel, Sewan Communications, K-Net, Keyyo, Hexanet, Nerim, Zayo France, Alcatraz, Alsatis, Blue Service**).

Cette liste d'opérateur s'est enrichie en 2017 de **Serveurcom, Axians, Melis@ Exploitation, DSMI, Infomil** et **Netalis**. Des partenariats sont en cours de concrétisation avec **Cogent Communications, Numlog, Projet3, Metro-optic, Appliwave** et **Pacwan** avec des commandes attendues au premier trimestre 2017.

Des discussions sont ouvertes avec d'autres acteurs comme Verizon, Colt, Acropolis Telecom, Spie Communication (au travers de sa filiale Veepee), Via Numérica, Codepi Partners. Opérateur de RIP, Altitude Infrastructure cherche à ouvrir ses réseaux au plus grand nombre.

Nous sommes par ailleurs convaincus que la richesse de l'offre est aussi portée par la diversité des acteurs et que dans cet écosystème, les opérateurs locaux ont un rôle important à jouer. Nous comptons parmi eux **Pacwan et Jaguar Network** à Toulon, **Serinya Telecom, CRT Informatique** et **Blue Services** dans l'Eure, **Neo Center** à Maizières les Metz, **Hexanet** en Meuse. Sur certains territoires, ce sont les premiers pourvoyeurs de commandes **Alcatraz** à Toulon et **Netensia** à Vannes. Ils ont été rejoints en 2016 par les opérateurs locaux du Doubs : **Trinaps, FC Net, Azylis, Netalis** et **Telwan**. D'autres passeront leur première commande au premier trimestre de l'année 2017 : VC Tech à Toulon

### 5.5.3 FAI FTTH

Après plusieurs années de discussions et d'échanges avec les OCEN pour qu'ils viennent sur nos RIP FTTH, 2016 voit les premières avancées opérationnelles concrètes pour préparer la venue de ces opérateurs sur les RIP exploités par Altitude Infrastructure, à différents niveaux comme nous allons le détailler. Plusieurs explications à ça :

- Le nombre de projets et donc de prises contractualisées par le groupe Altitude Infrastructure donne une perspective d'un volume suffisant pour envisager de mettre en place un partenariat.
- Si le nombre de prises effectivement commercialisables reste en limité, les ouvertures se font et les prises se déploient régulièrement. Les perspectives à court terme sont intéressantes et permette d'envisager dès maintenant de se préparer à venir pour être prêt en temps voulu, les échanges pouvant prendre un certain temps.
- Le premier OCEN qui vient sur une plaque est relativement sûr de prendre un nombre conséquent de clients tant qu'il est seul. C'est donc un moyen pour certains de sanctuariser leurs parc actuels attaqués par nos FAI activés, pour d'autre de prendre des parts de marché en arrivant les premiers. Cela devrait d'ailleurs rapidement faire venir les autres.
- Il y a aussi clairement des enjeux de communication car les OCEN veulent montrer qu'ils arrivent et se positionnent sur les réseaux financés par les collectivités locales. Dans un autre ordre de la communication, ces opérateurs donnent des perspectives de nombre de prises éligibles de l'ordre de 20 Millions de prises en 2022, ce qui passe nécessairement par l'intégration des prises des RIP.



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

### 5.5.4 FAI radio

[REDACTED]

## 5.6 Les opérateurs présents sur le réseau

### 5.6.1 Les Opérateurs télécoms

A fin 2015, THD83 comptait 12 opérateurs référencés sur le Réseau TPM Très Haut Débit.



Durant 2016, 6 nouveaux opérateurs ont rejoint le Réseau TPM Très Haut Débit.



**A fin 2016, THD83 compte donc 18 opérateurs référencés et actifs sur le Réseau TPM Très Haut Débit.**

 Un véritable R.I.P.

Ainsi, THD83 joue pleinement son rôle de promoteur du Réseau d'Initiative Publique TPM THD :

- en ayant su convaincre des opérateurs et F.A.I. de toutes tailles de développer leurs activités dans notre territoire, via les capacités du réseau TPM THD et l'implication des équipes THD83.
- en ouvrant le marché à la concurrence par la qualité de services autant que par les prix, pour les entreprises et collectivités de TPM.
- en accompagnant chaque opérateur partenaire par une démarche individualisée pour valoriser les forces de chacun.
- en poursuivant nos démarches prospectives en local, en région et au national, avec l'appui de la Direction « Marketing » d'Altitude Infrastructure, pour attirer et convaincre d'autres opérateurs des intérêts de notre réseau et du potentiel de notre territoire.
- en suivant le positionnement et l'activité réelle de chaque opérateur sur le territoire TPM afin de focaliser notre énergie pour accompagner ceux qui œuvrent pour le développement numérique du territoire.

 Nos partenaires officiels les plus actifs sur le réseau

**Comme convenu avec TPM et ces opérateurs officiels, les informations relevant de la confidentialité commerciale ne seront pas détaillées dans ce rapport annuel mais lors de prochain Comité de Pilotage de la DSP.**



ADISTA travaille avec Altitude Infrastructure depuis près de 7 ans. Adista dès le départ a fait le choix payant d'une présence à Toulon en installant une agence et un chargé d'affaires. Techniquement ils ont également souhaité être présents dans le NRO ouest de TPM THD afin d'opérer leurs clients au plus près. Ces choix ont montré dès le départ un gage de confiance fort dont nous verrons qu'il a, et continue de payer. ADISTA est une marque déposée par la société RMI Informatique, très connue dans l'Est de la France pour son expertise de l'informatique et des télécommunications. En étant un

des premiers opérateurs présents sur les réseaux fibre optique d'initiative publique (RIP), RMI Informatique a acquis une grande expertise de l'exploitation des RIP. Cette expérience des premiers RIP en France a motivé un projet d'entreprise, basé sur un développement national, et sur un nouvel outil de production des services. En 2016, ADISTA compte 19 agences, dispose de datacenters hébergeant plusieurs milliers de serveurs, et propose une offre large et personnalisée d'usages parfaitement adaptés aux transformations actuelles des systèmes d'information. Pas présent en région PACA avant l'ouverture de leur agence à Toulon, c'est grâce au partenariat THD83/ADISTA que Toulon devient le siège régional d'ADISTA en PACA. Site internet : <http://www.adista.fr/>

#### Faits Marquants 2016 :

- Progression des commandes [REDACTED]
- ADISTA se heurte toujours à la concurrence et à la forte présence « physique/commerciale » des autres opérateurs présents localement mais reste très dynamique, en particulier auprès des collectivités



ALCATRAZ est un opérateur basé à Toulon, rencontré en avril 2012 après la signature officielle de la DSP. Ses dirigeants, présents sur site, nous ont rapidement confirmé vouloir jouer un rôle majeur dans le déploiement du réseau TPM Très Haut Débit en proposant systématiquement et uniquement de la fibre optique TPM THD, y compris aux entreprises de petites et moyennes tailles connectées en ADSL/SDSL. ALCATRAZ a d'ailleurs fait le choix d'installer ses équipements dans le NRO OUEST de THD83 pour en faire leur point de présence local. Issue du domaine de l'expertise informatique et plus particulièrement de la sécurité des réseaux, la société ALCATRAZ se positionne à Toulon et dans la région comme un opérateur de proximité capable de répondre aux problématiques informatiques et télécoms d'entreprises de toutes tailles et de collectivités, en leur apportant des solutions sur-mesure managées par des équipes dédiées (commerciales et techniques) présentes sur site, à Toulon. Site internet : <http://www.alcatraz.fr/>

#### Faits Marquants 2016 :

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



Nous sommes en relation avec la Direction régionale et les équipes commerciales de BOUYGTEL Région PACA depuis 2014. Souhaitant affirmer une position forte sur l'aire toulonnaise, BOUYGTEL a très rapidement déclaré ses intentions d'utiliser au maximum le réseau TPM Très Haut Débit sur tous les secteurs de TPM où ils n'ont pas de fibre optique en propre.

Site internet : <http://www.bouyguestelecom-entreprises.fr>

Faits Marquants 2016 :

[REDACTED]



PACWAN est un opérateur basé à Aix-en-Provence, rencontré en mai 2012 après la signature officielle de la DSP. Ses dirigeants nous ont rapidement confirmé vouloir jouer un rôle majeur dans le déploiement du réseau TPM Très Haut Débit en proposant systématiquement et uniquement de la fibre optique TPM THD, y compris aux entreprises de petites et moyennes tailles connectées en ADSL/SDSL. PACWAN a fait le choix d'opérer ses clients depuis leur point de présence à Marseille (Porte de Collecte THD83/PACWAN à INTERXION Marseille).

Site : <http://www.pacwan.fr/societe-pacwan.html>

Faits Marquants 2016 :

[REDACTED]



En local, dès l'officialisation de la DSP THD83, nous avons rencontré leurs responsables régionaux et leur équipe commerciale PACA à Aix-en-Provence. Souhaitant affirmer une position forte (et indépendante d'ORANGE) sur l'aire toulonnaise, SFR BUSINESS TEAM a très rapidement déclaré ses intentions d'utiliser au maximum le réseau TPM Très Haut Débit sur les secteurs de TPM où ils n'ont pas de fibre optique (soit quasiment toutes les communes, sauf Toulon Centre). Site internet : <https://www.sfrbusiness.fr/>




Dès l'officialisation de la DSP THD83, nous avons rencontré leurs responsables régionaux et leur équipe commerciale PACA à Marseille. Souhaitant affirmer une position forte (et indépendante d'ORANGE) sur l'aire toulonnaise, COMPLETEL a très rapidement déclaré ses intentions d'utiliser au maximum le réseau TPM Très Haut Débit sur les secteurs de TPM où ils n'ont pas de fibre optique (soit quasiment toutes les communes, sauf Toulon Centre et Toulon Est où ils ont déjà de la fibre Completel/Numéricable). Site internet : <http://www.completel.fr/>



Faits Marquants 2016 :

[Redacted text block]

 Ingénierie pour les Opérateurs / Porte de collecte :

Pour rappel, nous livrons les liaisons des opérateurs partenaire de notre réseau à Toulon, Marseille et Paris.

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Large redacted text block]



## 5.6.2 Collectivités

Une des particularités du réseau TPM Très Haut Débit est qu'une partie de ses offres (Fibre Noire en location et/ou en IRU) peut être commercialisée par THD83 directement aux collectivités et aux institutions.

En effet, une collectivité ou une institution qui souhaite créer un Groupement Fermé d'Utilisateurs (GFU) peut contracter auprès de THD83 une offre d'interconnexions de plusieurs sites en Fibre Noire.

- THD83 propose alors la même offre aux collectivités et institutions qu'aux opérateurs télécoms (même tarification, mêmes services)
- En contractualisant directement avec THD83, la Collectivité/Institution signe les mêmes contrats qu'un opérateur télécom et devient ainsi opérateur de son propre réseau de Fibre Noire.

Dans ce contexte, THD83 met à disposition et maintien des Fibres Noires (non allumées) entre les sites de la collectivité/institution. A charge pour la collectivité/institution d'allumer/d'opérer ses fibres avec ses équipements ou en passant par un prestataire spécialisé.

A fin 2016, THD83 compte 12 collectivités/institutions clientes des services de FON du Réseau TPM Très Haut Débit (11 déjà clientes en 2015, 1 nouvelle le Département du Var).



  
LE DÉPARTEMENT

 **Faits marquants 2016 :**

1. **Le DEPARTEMENT DU VAR** a contractualisé avec THD83 des services de FON pour interconnecter les collèges et les sites du département dans TPM entre 2016 et 2017 [REDACTED]
2. **La Marie de TOULON** étend son GFU à l'ensemble des écoles élémentaires et maternelles de la commune entre 2017 et 2018 [REDACTED]
3. **TPM** étend son GFU à 11 nouveaux sites [REDACTED]

 **En synthèse, à fin 2016 :**

- **12 collectivités/institutions** sont partenaires de THD83. Ces partenaires opèrent leur GFU eux-mêmes ou avec des prestataires SSII :
- **202 sites publics raccordés** en Fibres Noires [REDACTED]
- THD83 maintient en GTR 8H HNO **563 kms de fibres optiques** noires dédiées à ces GFU.
- THD83 déploie de nouveaux projets de GFU entre 2016 et 2018 :

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

**Comme convenu avec TPM, les informations détaillées de chaque projet seront présentés lors du prochain Comité de Pilotage de la DSP.**

De par ces volumes, le partenariat public/privé entre THD83 et les opérateurs collectivités/institutions de GFU s'inscrit comme **un modèle unique en France au cœur de la stratégie Smart City et Smart Région PACA.**

De par l'importance de ces projets pour chaque partenaire GFU, afin de développer leurs usages du numérique en THD tout en réduisant leurs coûts de fonctionnement, THD 83 est devenu un partenaire stratégique (direct) de toutes les collectivités/institutions du territoire TPM pour le développement de solutions d'infrastructures THD pérennes et à forte valeur ajoutée.

Enfin, on notera que ces liens souscrits pour le raccordement de sites publics en FON viennent logiquement modifier les attentes de liaisons activées dans le plan d'affaires de THD83. Plan d'affaire qui est réévalué chaque année :

- Moins de liaisons activées = moins de récurrent à terme
- Plus de Fibres Noires en IRU = plus de trésorerie nous permettant de faire des offres spéciales sur les FAS et d'anticiper les extensions du réseau TPM THD.

## 5.7 Perspectives commerciales pour 2017

### 5.7.1 Objectifs qualitatifs 2015-2017

Entre fin 2011 et fin 2014, THD83 a construit les solides fondations d'une DSP qui a pour ambition de **devenir la référence des Réseaux d'Initiative Publique dédiés Entreprises et Collectivités en France.**

Preuve de cette solidité et de la confiance en son développement, la Caisse des Dépôts et Consignations est entrée au capital de THD83 en décembre 2014, à hauteur de 30%.

Entre 2015 et 2017, THD83 s'appuiera sur ses excellentes relations avec TPM et sur un plan d'actions orienté « expertises et promotion » dans la perspective d'être, à fin 2017, la référence nationale de R.I.P FTTO.

Ainsi, les grands objectifs et plans d'actions de THD83 engagés en 2015/2016 et à poursuivre sur 2017 sont :

[Redacted content]



[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]





## 5.7.2 Objectifs quantitatifs 2017

En phase avec nos objectifs stratégiques à 3 ans et les actions y référant décrites pages précédentes, THD83 poursuivra le développement de son chiffre d'affaires en « prises de commandes » autant sur les offres L2E que sur les offres de FON.



**Comme convenu avec TPM, les informations relevant de la confidentialité commerciale seront présentés lors de prochain Comité de Pilotage de la DSP.**

## 5.8 Administration des ventes (ADV)

C'est au service administration des ventes qu'est confiée tout au long de l'année la mission de rendre compte de l'activité commerciale des réseaux auprès de la Direction.

Le service Administration Des Ventes a pour rôle la gestion des tâches administratives consécutives à la conclusion d'une vente.

L'administration Des Ventes doit donc de veiller au bon traitement des commandes des clients, qu'il s'agisse du respect des tarifs, des délais, de la qualité du service..., il gère également le système de facturation et le service clientèle.

L'une de ses missions est de réaliser les tableaux de bord et les analyses nécessaires au suivi des ventes, vous trouverez ainsi ci-dessous les reporting sur le bilan de la commercialisation 2016.

### 5.8.1 Bande passante FO

#### 5.8.1.1 Répartition du parc client

Le portefeuille client de Bande passante Fibre Optique est constitué de 236 à fin 2016. Les Fournisseurs d'accès internet présents sur le réseau sont les suivants :

BANDE PASSANTE FO	
ALCATRAZ	
SFR	
ADISTA	
PACWAN	
COMPLETEL	
BOUYGUES TELECOM	
JAGUAR NETWORK	
MY STREAM	
NERIM SAS	
STELLA TELECOM	
ZAYO France	
BLUE COMM	
INIT SYS	
MELIS@EXPLOITATION	
PHIBEE	
SERVEURCOM	
SEWAN COMMUNICATIONS	
VCTECH	

### 5.8.1.2 Evolution du nombre de clients actifs

Nous pouvons observer sur 2016, une forte progression tout au long de l'année du nombre de client actifs.

Nouveaux liens mis en service	
Adista	
Alcatraz	
Blue comm	
Bouygues telecom	
Comptel	
Init sys	
Jaguar network	
Melis@exploitation	
Pacwan	
Phibee	
Serveurcom	
Sewan communications	
SFR	
VCTECH	

### 5.8.1.3 Evolution du nombre de prises de commandes

Le nombre moyen mensuel de prise de commande en 2016, était de 5.



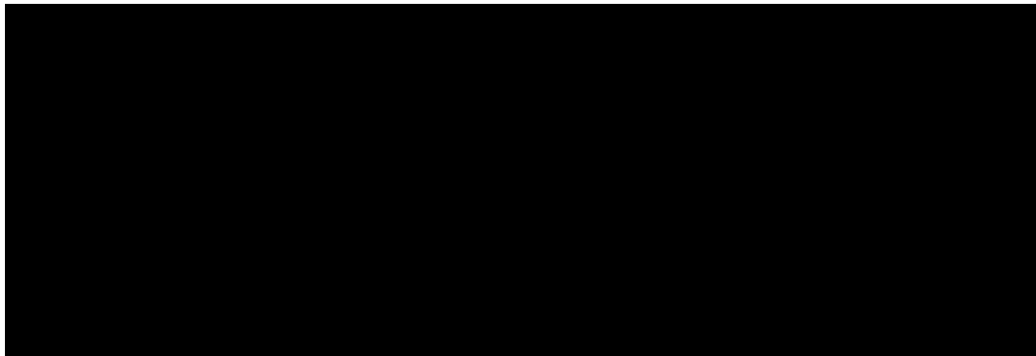
Nous avons réceptionné sur 2016, 61 nouvelles commandes de L2E FO supplémentaires :

Pris de commande L2E FO	
ADISTA	
ALCATRAZ	
BLUE INFRA	
BOUYGUES TELECOM	
COMPLETEL	
INIT SYS	
JAGUAR NETWORK	
MAGIC ONLINE	
MELIS@EXPLOITATION	
PACWAN	
PHIBEE	
SERVEURCOM	
SFR	
VCTECH	

## 5.8.2 Fibre Optique Noire

### 5.8.2.1 Location de Fibre Optique Noire

Nous comptabilisons sur 2016, 79 Kms de location de Fibre Optique Noires.



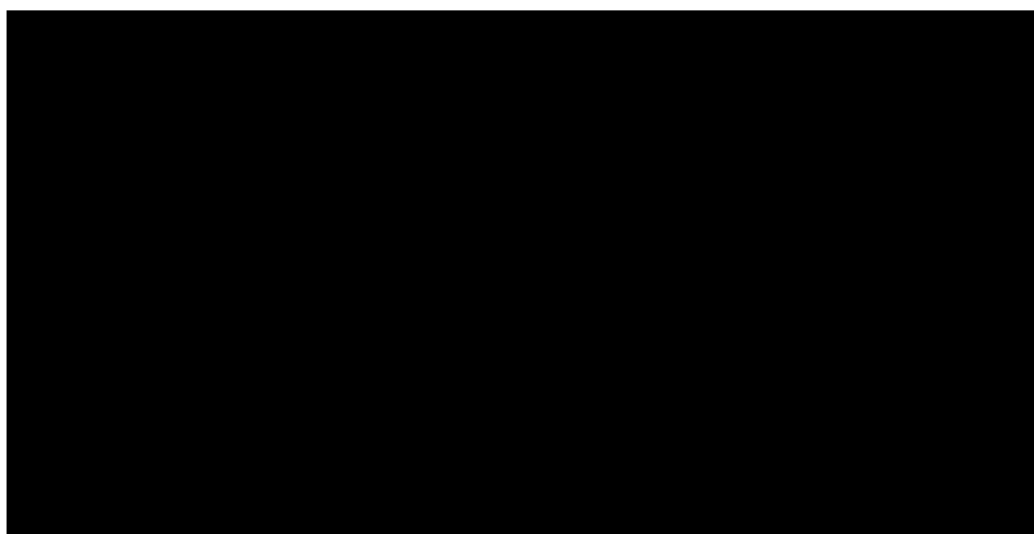
En 2016, nous avons réceptionné 4 nouvelles commandes de LOC supplémentaires :

[Redacted]

[Redacted]  
[Redacted]  
[Redacted]

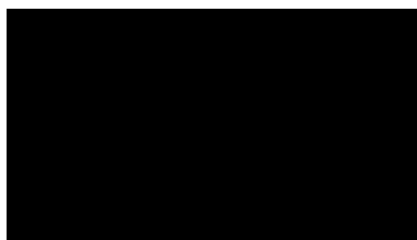
### 5.8.2.2 IRU

Nous comptabilisons sur 2016, 798 Kms d'IRU.



### 5.8.2.3 Hébergements

Nous comptons sur 2016, 4 hébergements :



Sur 2016, nous avons réceptionné 1 nouvelle commande d'Hébergement :

- PHIBEE SARL

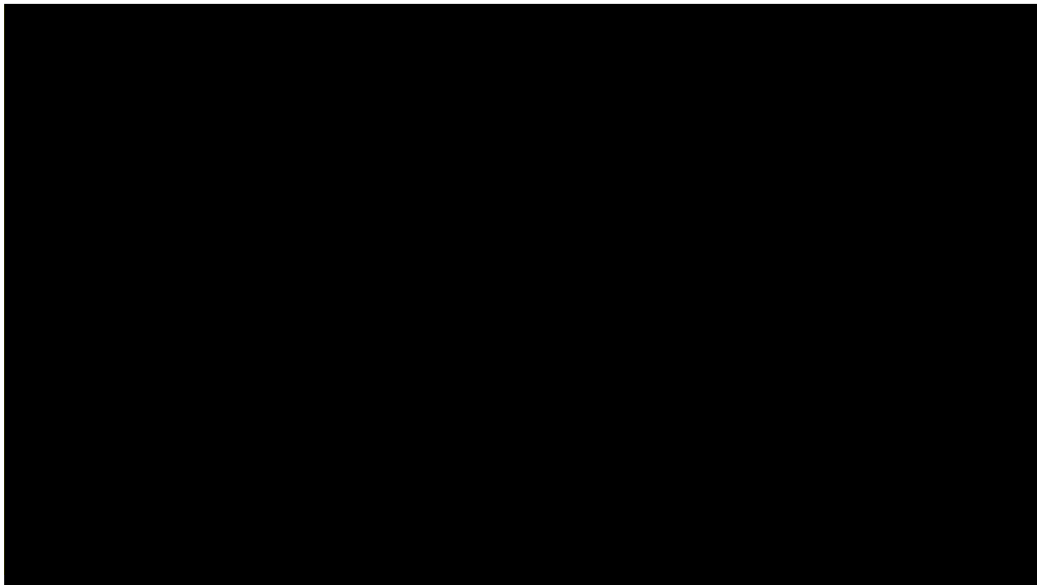


## 6 Rapport Financier

La société a retenu le principe d'un exercice calé sur l'année civile, commençant le 1<sup>er</sup> janvier et se clôturant le 31 décembre.

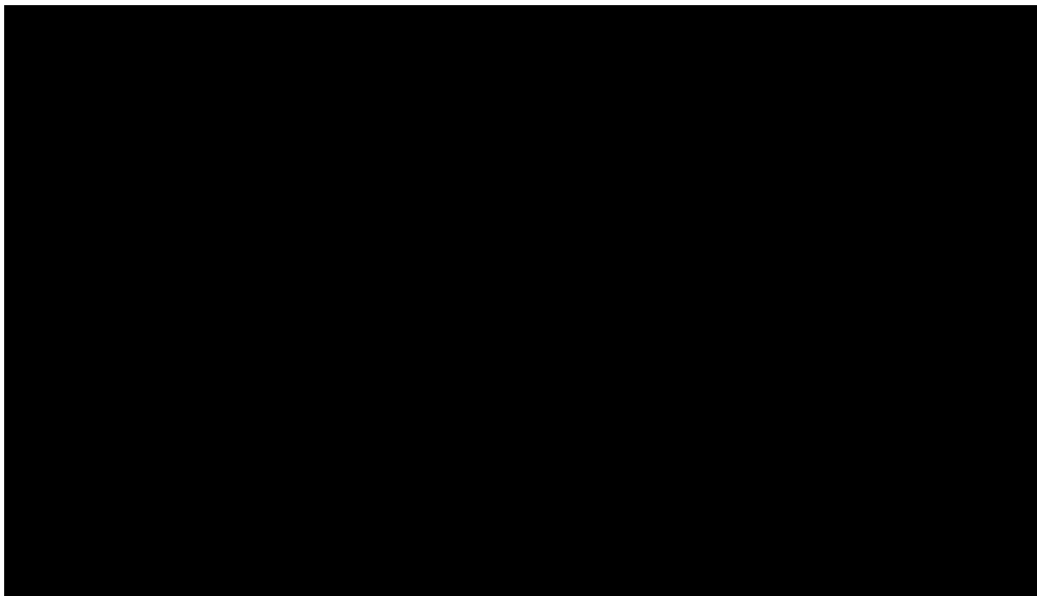
La société THD 83, délégataire, a été immatriculée le 06 janvier 2010.

### 6.1 Principaux indicateurs financiers



En 2016, on observe une nette progression du chiffre d'affaires par rapport à 2015 [redacted]. Cette hausse est notamment liée à la vente d'IRU et de Bande Passante.

La décomposition et l'analyse des recettes d'exploitation sont précisées au sein de la partie 5 du présent rapport.



Sur l'exercice 2016, THD 83 a vu ses charges d'exploitation très légèrement augmenter [redacted].

## 6.2 Comptes sociaux

L'ensemble des comptes au format normé (liasse Cerfa) est joint en annexes.

Les comptes simplifiés sont présentés ci-après :

### Compte de résultat simplifié

(en euros)	Exercice 2016	Exercice 2015	Exercice 2014	Exercice 2013	Exercice 2012
Chiffre d'affaires net					
Subvention reprise au compte de résultat					
Autres produits					
<b>Produits d'exploitation</b>					
Achats et charges externes					
Impôts et taxes					
Salaires, traitements et charges					
Dotations aux amortissements					
Autres charges					
<b>Charges d'exploitation</b>					
<b>Résultat d'exploitation</b>					
Produits financiers					
Charges financières					
<b>Résultat financier</b>					
<b>Résultat courant avant impôts</b>					
<b>Résultat exceptionnel</b>					
Impôts sur les bénéfices					
<b>Résultat net de l'exercice</b>					

On observe un résultat net positif entre 2015 et 2016. La croissance du chiffre d'affaires a contribué à cette hausse.

## Bilan simplifié

(en milliers d'euros)	Fin exercice 2016	Fin exercice 2015	Fin exercice 2014	Fin exercice 2013	Fin exercice 2012
Immobilisations incorporelles	■	■	■	■	■
Immobilisations corporelles	■	■	■	■	■
Immobilisations financières	■	■	■	■	■
Autre					
<b>Actif immobilisé net</b>	■	■	■	■	■
Créances et acomptes	■	■	■	■	■
Disponibilités et valeurs mobilières	■	■	■	■	■
<b>Actif circulant</b>	■	■	■	■	■
Charges constatées d'avance	■	■	■	■	■
Capital souscrit non appelé					
<b>Total Actif</b>	■	■	■	■	■
Capital social	■	■	■	■	■
Report à nouveau	■	■	■	■	■
Résultat de l'exercice	■	■	■	■	■
Subvention d'investissement	■	■	■	■	■
<b>Capitaux propres</b>	■	■	■	■	■
Emprunt et dette auprès des établissements de crédit	■	■	■	■	■
Compte(s) courant(s) d'associé(s)	■	■	■	■	■
Dettes fournisseurs	■	■	■	■	■
Dettes fiscales et sociales	■	■	■	■	■
Autres dettes	■	■	■	■	■
<b>Dettes</b>	■	■	■	■	■
Produits constatés d'avance	■	■	■	■	■
<b>Total Passif</b>	■	■	■	■	■

**Immobilisations**

Ce poste est détaillé dans la partie 7.7 du présent rapport.

**Créances**

des créances sont constitués d'une créance de TVA déductible. Le reste des créances correspond notamment à :

**Capital social**

Au 31 décembre 2016, le capital social de la société est de

**Subvention d'investissement**

A la clôture de l'exercice, la collectivité a procédé au versement cumulé de

**Dettes fournisseurs**

Ce poste est constitué de :

**Produits constatés d'avance**

Ce produit est composé notamment de PCA sur SFR, le port de Toulon et la région PACA.

## 6.3 Rapport du commissaire aux comptes

L'Assemblée Générale Ordinaire de l'associé unique étant postérieure à la rédaction du présent compte-rendu d'activité, l'approbation des comptes et le rapport du commissaire aux comptes conséquent seront remis au délégué à cette issue.

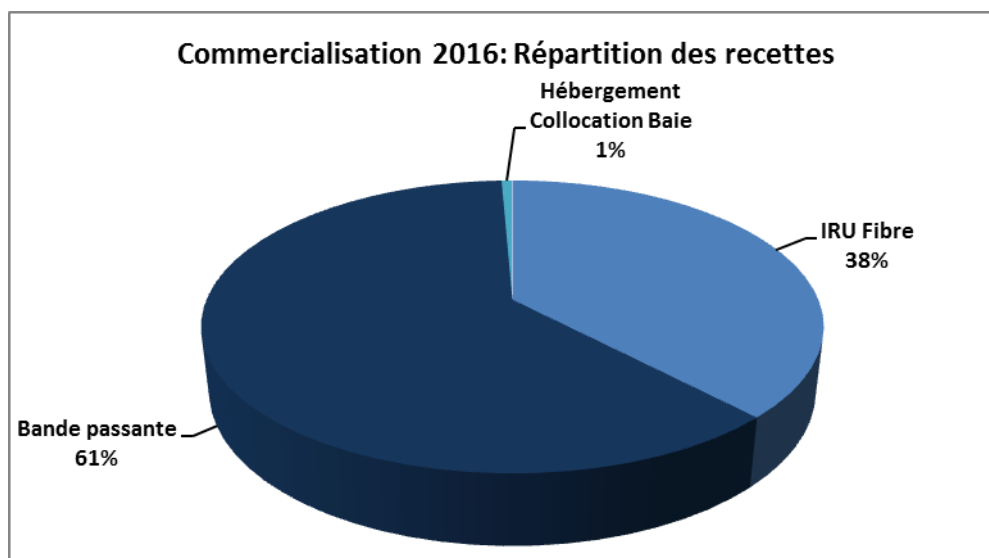
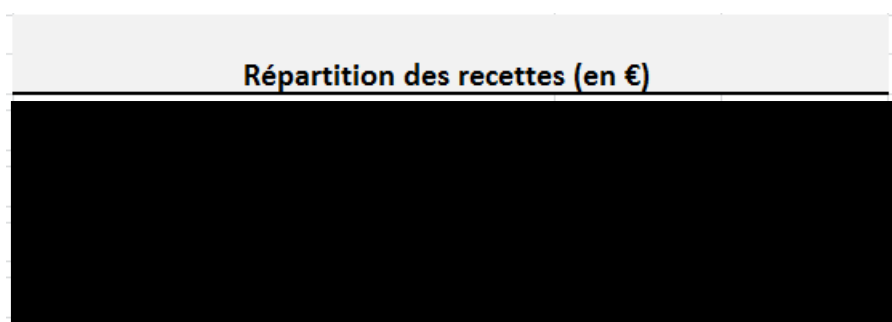
## 6.4 Extrait Kbis

Un extrait Kbis conforme à la situation sociale à la date de clôture de l'exercice objet de ce rapport financier est joint en annexe.

## 6.5 Recettes

En 2016 THD 83 a réalisé un chiffre d'affaires global de [REDACTED] hors taxes qui se décompose comme suit :


*Les montants ci-dessous sont exprimés en euros.*



## 6.6 Dépenses

Les charges liées à l'exploitation du réseau se sont élevées sur l'exercice 2016 à 1 005 K€ hors taxes et se répartissant de la façon suivante :

Charges d'exploitation	2013 Réel	2014 Réel	2015 Réel	2016 Réel	Ecart R2016 VS R2015
<b>Maintenance</b>					
<i>Maintenance des infrastructures passives Fibre</i>					
<i>Maintenance Réseau</i>					
<i>Spare maintenance réseau (hors contrat AIE)</i>					
<i>Maintenance des logiciels et système d'information</i>					
<i>Back-Office / Exploitation (technique)</i>					
<b>Redevances collectivités</b>					
<i>Redevance d'occupation du domaine public</i>					
<i>Frais de contrôle</i>					
<b>Administratif et gestion</b>					
<i>Charges financières (frais de dossier et intérêts)</i>					
<i>Assurances</i>					
<i>Energie part fixe</i>					
<i>Gestion Commerciale + Masse salariale + Frais gén</i>					
<i>Dont masse salariale</i>					
<i>Back-Office / Exploitation (gestion commerciale)</i>					
<b>Infrastructure tierces</b>					
<i>Livraison du trafic (collecte + liaison louée)</i>					
<i>Maintenance IRU Arteria</i>					
<i>Location des Infrastructures Tierces (Dir Med, FT)</i>					
<i>Collecte et Maintenance NRA ZO</i>					
<b>Taxes et autres charges</b>					
<i>Impôts et taxes</i>					
<i>Taxe Opérateur ARCEP</i>					
<i>Charges constatées d'avance</i>					
<i>Autres</i>					
<b>Total charges</b>					

 Les charges d'exploitation augmentent faiblement (+8%) par rapport à l'année 2015.

### Explication des Ecart :

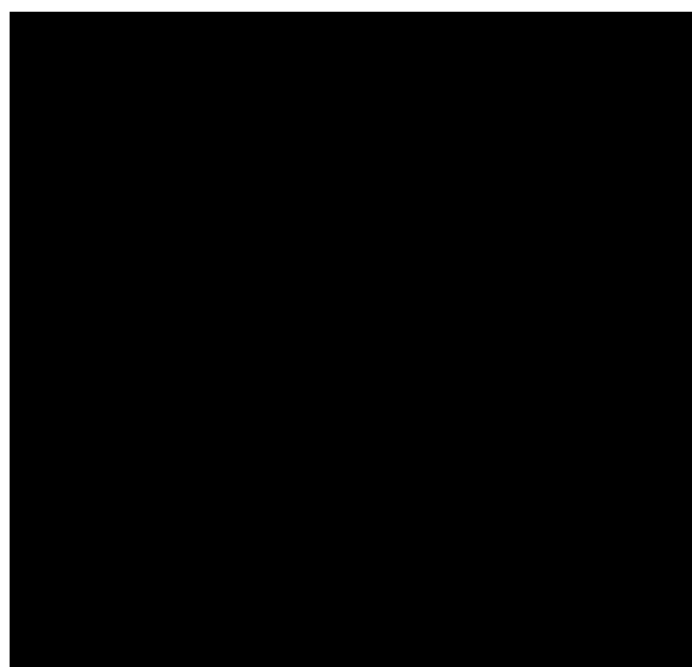




## 6.7 État des immobilisations

Le tableau récapitulatif ci-dessous présente l'état des immobilisations telles qu'elles figurent à l'actif du bilan de la société au 31 décembre 2016 :

Immobilisations	Brut	Amort	Net	Net	Net
	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014
<b>Immobilisations incorporelles</b>					
système d'information	■	■	■	■	■
<b>Immobilisations corporelles</b>					
GC/Fibre	■	■	■	■	■
IRU/Rapatriement	■	■	■	■	■
Instal. Clients	■	■	■	■	■
Outillage	■	■	■	■	■
Agencement et Matériel Transport	■	■	■	■	■
Autres immobilisations en cours	■	■	■	■	■
<b>Immobilisations Financières</b>					
	■	■	■	■	■
<b>Total Immobilisations</b>					
	■	■	■	■	■



### Méthode comptable retenue :

L'amortissement des immobilisations incorporelles et corporelles a débuté le 01/01/2015. Il se fait en linéaire sur les durées préétablies.

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

## 6.8 Compte prévisionnel

### Compte Prévisionnel THD 83 ( K€ )

	2012	2013	2014	2015	2015	2016	2016	2017
	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Budget	Réalisé	Budget	Réalisé	Budget
Service de connectivité optique								
<i>dont fibre optique noire en IRU</i>								
<i>dont fibre optique noire en location</i>								
Service d'hébergement								
Service de transport sur la boucle locale optique								
Service de transport sur la boucle locale WiFi								
Autres services								
<b>Chiffres d'affaires</b>								
Reprises sur provisions pour grosses réparations								
<b>Total des produits</b>								
Dépenses d'exploitation technique								
Dépenses d'exploitation commerciale								
Dépenses financières (frais de dossier)								
Impôts (hors IS), taxes et redevances								
Frais de structure								
Dotations aux provisions pour grosses réparations								
<b>Total des charges d'exploitation</b>								
<b>Excédent Brut d'Exploitation</b>								
<b>Subventions publiques</b>								
<b>Dotation aux amortissements (part privée)</b>								
<b>Résultat d'exploitation</b>								
<b>Charges financières</b>								
<b>Produits financiers</b>								
<b>Résultat financier</b>								
<b>Résultat courant avant impôt</b>								
Eléments exceptionnels / sortie des biens de								
Autres éléments exceptionnels								
<b>Résultat exceptionnel</b>								
Impôts sur les sociétés								
<b>Résultat net</b>								



## 7 Conclusion et Perspectives

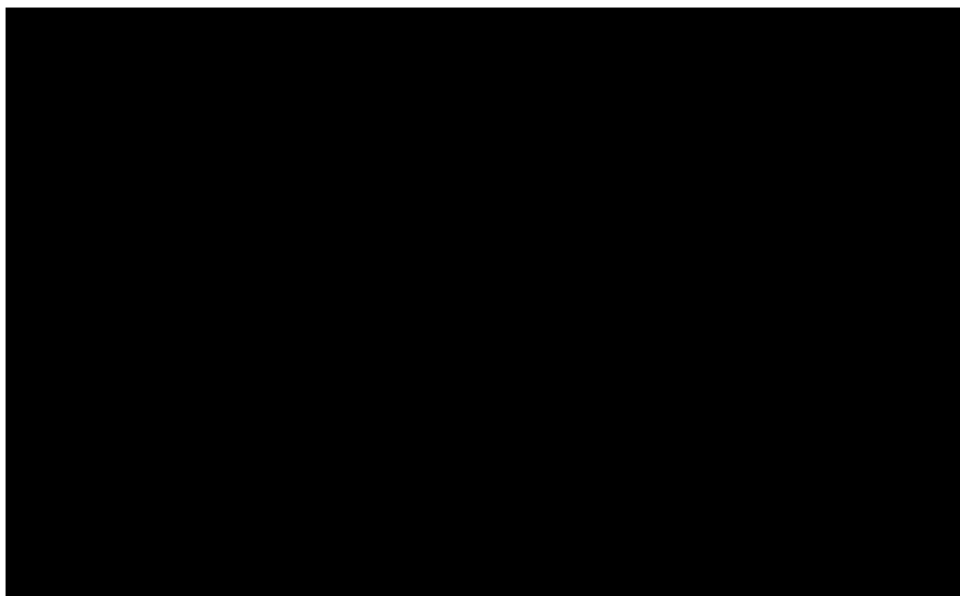
Nous constatons, au travers du Rapport Annuel d'activité pour l'exercice 2016, que THD83 s'est inscrit dans une dynamique pour accomplir la mission qui lui a été confiée au titre de la Convention de délégation de service public, celle d'accompagner l'aménagement numérique du territoire à la charge de Toulon-Provence-Méditerranée.

En continuité de ce qui avait déjà été amorcé en 2015, l'année 2016 se caractérise par une accentuation de la phase de croissance et de pérennisation du réseau. Cette dynamique s'identifie notamment au travers de l'évolution du nombre d'opérateurs référencés sur le réseau (3 lors de l'ouverture commerciale du réseau, 18 en 2016), de l'augmentation des effectifs des équipes de THD83, de l'évolution du nombre des collectivités et institutions clientes en FON etc.

Les équipes de THD83, accompagnées par le Back-office d'Attitude Infrastructure, s'organisent d'ores-et-déjà pour prolonger ce mouvement de développement du réseau et faire de l'année 2017 une réussite pour l'ensemble des acteurs concernés. Pour ce faire, THD83 a notamment prévu de recruter un nouveau commercial en 2017 afin que celui-ci viennent gonfler ses équipes sur le terrain.

De son côté, Altitude Infrastructure, maison mère de THD83, a posé les premières briques en 2016 pour s'armer et se préparer à la livraison d'un grand nombre de prises FTTH sur l'ensemble de ses RIP, renforcer ses projets en plein développement, et accompagner toujours plus efficacement ses Délégués.

Pour ce faire, Altitude Infrastructure a décidé, afin de répondre aux besoins de ses Délégués, dont TPM, de restructurer ses services en sociétés distinctes, organisées par cœur de métier : AI THD pour le portage, le pilotage et la valorisation des RIP, AI Construction pour le déploiement des réseaux, et enfin AI Exploitation pour porter le métier d'exploitant. Cette nouvelle organisation permettra de valoriser et de mettre en lumière l'ensemble des RIP THD d'Altitude Infrastructure.



Altitude Infrastructure a également entrepris en 2016 la mise en place d'un projet de financement de 6 sociétés de projets, dont la société THD83, au travers de la création de la société de financement ALTO. Cette société ALTO, en qualité de holding de financement, centralisera alors l'ensemble des financements bancaires dans l'objectif d'apporter une capacité de financement et/ou de refinancement pour ses projets, de permettre l'exploitation de synergies entre ses projets, d'apporter une attractivité financière pour les investisseurs extérieurs, de solidifier et de sécuriser l'économie des délégataires.

Les équipes de THD83 souhaitent que les relations qui la lient depuis déjà quelques années à TPM continuent d'être constructives et bénéfiques au réseau, et que cette dynamique de partenariat perdure encore tout au long de ce projet.







# Annexes

Annexe 1 : Inventaire Physique 2016

Annexe 2 : Plans des locaux techniques

Annexe 3 : Liste Tickets Backbone et Clients 2016

Annexe 4 : Etat capacité partie active du réseau

Annexe 5 : Etat capacité partie passive du réseau

Annexe 6 : Liste des interventions maintenance 2016

Annexe 7 : Plaquette financière 2016

Annexe 8 : Extrait K-BIS

Annexe 9 : Inventaire contractuel 2016

