

**DELIBERATION du Comité syndical de CHARENTE NUMERIQUE**

**Comité syndical du mercredi 9 juin 2021**

<b>N° de délibération : 2021-26-CS</b>	
<b>CADRE :</b>	<b>Fonctionnement</b>
<b>OBJET :</b>	<b>Rapport annuel 2020 de la Société Publique Locale Nouvelle Aquitaine Très Haut Débit (SPL NATHD) sur la délégation de service public relative à l'exploitation et à la commercialisation du réseau très haut débit</b>

L'an deux mille vingt et un, le 9 juin à 9H00, le comité syndical de Charente Numérique s'est réuni au siège du syndicat, sous la présidence de Monsieur Jacques CHABOT.

Membres	Présent(e)	Représenté(e)	Absent(e) non représenté(e)	Absent(e) représenté(e) par :
<b>Collège Département</b>				
M. Jérôme SOURISSEAU		X		Pouvoir donné à M. Jacques CHABOT
M. François BONNEAU		X		Pouvoir donné à M. Jean-Paul ZUCCHI
M. Jacques CHABOT	X			
M. Didier JOBIT	X			
M. Jean-Paul ZUCCHI	X			
<b>Collège Région</b>				
M. Xavier BONNEFONT			X	
M. Mathieu HAZOUARD		X		Pouvoir donné à Mme Joëlle AVERLAN
M. Jonathan MUÑOZ		X		Mme Joëlle AVERLAN, suppléante
<b>Collège SDEG 16</b>				
M. Jean-Michel BOLVIN		X		Pouvoir donné à M. Patrick EPAUD
M. Michel ANDRIEUX	X			
M. François ELIE		X		M. Daniel ROUHIER, suppléant
M. Jean-Louis MARSAUD	X			
M. Patrick EPAUD	X			
M. Loïc DEAU	X			
Mme Séverine CAILLE	X			
M. Yannick LAURENT			X	
M. Alain BRIAND			X	
M. Didier BERTRAND	X			
M. Gérard SORTON	X			

Seize délégués étant présents ou représentés, représentant quarante-deux droits de vote sur quarante-huit (87,5 % des droits de vote), le quorum est atteint et le Comité syndical peut valablement délibérer.

Le Comité syndical

**Vu** le Code Général des Collectivités Territoriales ;

**Vu** le rapport de présentation ;

Considérant que Charente Numérique et la SPL NATHD ont signé un contrat de délégation de service public en date du 7 septembre 2017 pour l'exploitation et la commercialisation du réseau très haut débit de Charente Numérique ;

Considérant que l'article 52 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concessions, alors applicable, impose au cocontractant de l'autorité concédante de produire un rapport annuel présentant les comptes, retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat et une analyse de la qualité des ouvrages ou des services ;

Considérant qu'en vertu de l'article 33 du décret n°2016-86 du 1<sup>er</sup> février 2016 relatif aux contrats de concession, ce rapport annuel doit être produit par le délégataire avant le 1<sup>er</sup> juin. Le rapport a été transmis par la SPL NATHD le 12 mai 2021 ;

Considérant que l'article L.1411-3 du Code général des collectivités territoriales impose l'examen du rapport annuel du délégataire à l'ordre du jour de la première réunion du Comité syndical suivant la production de ce rapport ;

Considérant que le rapport annuel produit par la SPL NATHD est annexé à la présente délibération.

**DECIDE de prendre acte de la présentation du rapport annuel pour l'exercice 2020 de la SPL NATHD annexé à la présente délibération.**

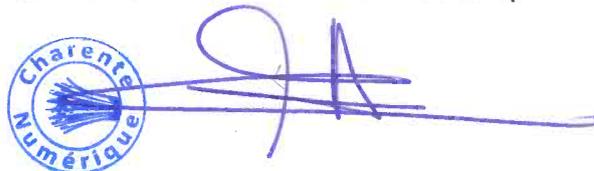
Résultats du vote :

Membres	Pour	Abstention	Contre	Non exprimé(e)
<b>Collège Département</b>				
M. Jérôme SOURISSEAU (pouvoir donné à M. Jacques CHABOT)	X			
M. François BONNEAU (pouvoir donné à M. Jean-Paul ZUCCHI)	X			
M. Jacques CHABOT	X			
M. Didier JOBIT	X			
M. Jean-Paul ZUCCHI	X			
<b>Collège Région</b>				
M. Xavier BONNEFONT				X
M. Mathieu HAZOUARD (pouvoir donné à Mme Joëlle AVERLAN)	X			
Mme Joëlle AVERLAN Suppléante de M. Jonathan MUÑOZ	X			

<b>Collège SDEG 16</b>				
M. Jean-Michel BOLVIN (pouvoir donné à M. Patrick EPAUD)	<b>X</b>			
M. Michel ANDRIEUX	<b>X</b>			
M. Daniel ROUHIER Suppléant de M. François ELIE	<b>X</b>			
M. Jean-Louis MARSAUD	<b>X</b>			
M. Patrick EPAUD	<b>X</b>			
M. Loïc DEAU	<b>X</b>			
Mme Séverine CAILLE	<b>X</b>			
M. Yannick LAURENT				<b>X</b>
M. Alain BRIAND				<b>X</b>
M. Didier BERTRAND	<b>X</b>			
M. Gérard SORTON	<b>X</b>			

Messieurs Xavier BONNEFONT, Yannick LAURENT et Alain BRIAND sont absents, non représentés. Conformément aux modalités de vote statutaire, cette délibération est adoptée.

Le Président de Charente Numérique



**Jacques CHABOT**

Envoyé en préfecture le 18/06/2021

Reçu en préfecture le 18/06/2021

Affiché le

Berger  
Levrault

ID : 016-200070639-20210609-2021\_26\_CS-DE

---

# RAPPORT ANNUEL DE L'ANNEE 2020

DSP relative à l'exploitation et à la commercialisation du réseau  
très haut débit

Article 52 de l'ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016

---

Envoyé en préfecture le 18/06/2021

Reçu en préfecture le 18/06/2021

Affiché le



ID : 016-200070639-20210609-2021\_26\_CS-DE

I.	PRESENTATION DE LA DELEGATION .....	7
1.	Les dates-clés du projet.....	7
2.	Les objectifs du contrat de DSP .....	8
3.	Les modifications du contrat de DSP.....	8
4.	Faits marquants de l'année 2020 .....	9
5.	Présentation de la SPL Nouvelle-Aquitaine THD .....	10
i.	Actionnariat et Direction de NATHD .....	10
ii.	Organigramme de NATHD .....	11
II.	COMPTE-RENDU TECHNIQUE.....	12
1.	Etablissement du réseau .....	12
i.	Prestations d'assistance à la réalisation des études du Réseau.....	12
ii.	Prestations de réalisation des étapes réglementaires .....	17
iii.	Prestations de conception et d'architecture du réseau.....	21
iv.	Prestations de prise en charge technique et commerciale du réseau.....	21
v.	Prestations de mise en service et d'activation des équipements actifs : .....	25
2.	Exploitation du réseau.....	26
i.	Présentation des missions d'exploitation .....	26
ii.	2020, une année particulière d'exploitation .....	27
iii.	Installation des opérateurs.....	27
iv.	Prestations de raccordement .....	30
v.	Indicateurs d'exploitation .....	35
a-	Equipements en production .....	35
b-	Synoptique générale du réseau.....	36
c-	Disponibilité du réseau.....	36
d-	Temps de réponse .....	37
e-	Taux d'occupation des équipements.....	37
f-	Taux d'occupation des câbles de transport.....	42
g-	Taux d'occupation des câbles de distribution .....	43
h-	Taux d'occupation des PBO .....	43
vi.	Sinistres .....	43
vii.	Interventions sur le réseau.....	43
1-	Opérations planifiées (évolutions de réseaux).....	43
2-	Incidents détectés en supervision .....	44
3-	Incidents dommages réseaux.....	45
4-	Incidents sur les abonnés résidentiels.....	46

5-	Incidents sur les abonnés professionnels.....	47
viii.	Maintenance curative.....	48
ix.	Maintenance préventive .....	50
1-	NRO.....	50
2-	Armoires de rue et locaux techniques .....	51
x.	Opérations liées à la vie du réseau.....	51
xi.	DT/DICT .....	51
xii.	Sécurité.....	52
III.	COMPTE-RENDU FINANCIER .....	55
1.	La vie de la société délégataire .....	55
i.	Evolution du capital social.....	55
ii.	Recrutement et évolution du personnel.....	55
2.	Principes et méthodes comptables appliqués à la DSP.....	55
i.	Immobilisations incorporelles .....	56
ii.	Immobilisations corporelles .....	56
a-	Coût d’acquisition.....	56
b-	Amortissements des biens non-décomposables.....	56
iii.	Créances .....	56
3.	Analyse financière .....	57
i.	Décomposition du compte de résultat annuel.....	57
a-	Le chiffre d’affaires et les produits d’exploitation .....	57
b-	Les charges d’exploitation .....	58
c-	Le résultat net.....	60
ii.	Flux financiers entre NATHD et LFNA.....	60
a-	Rémunération contractuelle .....	60
b-	Pénalités .....	63
c-	Bordereau de prix unitaire (BPU) .....	63
d-	Clause de retour à meilleure fortune.....	64
iii.	Flux financiers relatifs aux raccordements.....	64
iv.	Flux financiers entre NATHD et les FAI.....	65
v.	Versement des redevances de mise à disposition par le Délégué au Déléguant .....	66
a-	Redevance Rd1 .....	66
b-	Redevance Rd2 .....	66
c-	Redevance Rd3 .....	67
vi.	Décomposition du bilan .....	68

a-	Actif .....	68
b-	Passif.....	69
vii.	Présentation du budget prévisionnel de l'exercice 2021 .....	70
4.	Situation des biens de la DSP .....	71
i.	Inventaire des biens des délégants mis à disposition du délégataire, des biens de retour et biens de reprise .....	71
ii.	Obligations de maintenance du Délégataire .....	72
IV.	CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE PUBLIC .....	73
1.	Analyse de la qualité du service public .....	73
i.	Présentation du catalogue de services « Grand public » .....	73
ii.	Présentation du catalogue de services « Entreprises ».....	73
iii.	Amélioration de la qualité du service pour les Usagers .....	75
2.	Actions de communication.....	75
i.	2020, année d'accélération de la commercialisation et de l'exploitation du réseau .....	76
a-	Accompagner les opérateurs commerciaux.....	76
b-	Relancer la commercialisation .....	76
c-	Communiquer sur l'ouverture commerciale .....	77
ii.	Les évolutions des supports et du service d'éligibilité .....	78
a-	Service d'éligibilité.....	79
b-	Site internet.....	80
c-	Hotline .....	81
iii.	Autres actions de communication menées en 2020.....	84
a-	Informers les administrateurs.....	84
b-	Accompagner les communes et EPCI dans la mise en place du nouveau réseau .....	84
c-	Communiquer auprès des EPCI, des entreprises et des professionnels .....	85
d-	Communication de crise : COVID-19 .....	85
	ANNEXE 1 : RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES .....	87
	ANNEXE 2 : INVENTAIRE DES OUVRAGES REMIS PAR LE DELEGANT AU DELEGATAIRE .....	88
	ANNEXE 3 : LISTE DES OLT AU 31/12/2020 .....	89
	ANNEXE 4 : LISTE DES COUPLEURS AU 31/12/2020.....	90
	ANNEXE 5 : SYNOPTIQUE GÉNÉRAL .....	91
	ANNEXE 6 : TAUX D'OCCUPATION DES CÂBLES DE TRANSPORT.....	92
	ANNEXE 7 : TAUX D'OCCUPATION DES CÂBLES DE DISTRIBUTION .....	93
	ANNEXE 8 : TAUX D'OCCUPATION DES PBO.....	94
	ANNEXE 9 : MODELE DE FICHE DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE .....	95
	ANNEXE 10 : LISTE DES OPÉRATIONS DE MAINTENANCE PRÉVENTIVES .....	96

Envoyé en préfecture le 18/06/2021

Reçu en préfecture le 18/06/2021

Affiché le

Berger  
Levrault

ID : 016-200070639-20210609-2021\_26\_CS-DE

## I. PRESENTATION DE LA DELEGATION

### 1. Les dates-clés du projet

Le **20 mars 2015**, trois Syndicats mixtes ouverts (Lot-et-Garonne Numérique, Périgord Numérique et le SYDEC 40) créent la Société Publique Locale (SPL) Aquitaine THD, l'objectif était de doter la région d'infrastructures numériques de pointe, à même de favoriser la compétitivité et l'innovation des entreprises en tous points du territoire et d'offrir le même service performant à chaque habitant. La stratégie régionale en matière de THD était de créer avec ses partenaires un réseau en propriété publique, pour maîtriser le rythme et les zones de déploiement, et ainsi compenser l'actuelle insuffisance de l'action privée. La maîtrise d'ouvrage est portée par les syndicats mixtes ouverts dont la Région et les Départements sont membres. L'exploitation et la commercialisation du réseau sont portées par la SPL, la mutualisation permettant de générer des économies sur l'exploitation ainsi que de créer une plus grande appétence des opérateurs à venir commercialiser leurs prises.

En **juin 2015**, lors d'une délibération commune aux trois ex-Régions (Aquitaine, Limousin et Poitou-Charentes), la Région Nouvelle-Aquitaine s'engage pour un accès de tous à la fibre optique, avec la SPL Aquitaine THD.

Le **17 octobre 2016**, lors de l'assemblée générale de la SPL composée des représentants des syndicats mixtes créateurs, le changement de nom de la SPL Aquitaine THD en Nouvelle-Aquitaine THD a été décidé.

Le **7 novembre 2016**, Mathieu Hazouard, conseiller régional délégué au Très Haut Débit (THD) et président de la SPL Nouvelle-Aquitaine THD, signe 4 contrats pour l'exploitation et la commercialisation du réseau THD en Nouvelle-Aquitaine :

- Une Concession de services avec Axione - Bouygues Energies & Services pour une durée de 16 ans
- Trois Délégations de service public (DSP) avec ses trois primo actionnaires : les syndicats mixtes ouverts Lot-et-Garonne Numérique, Périgord Numérique et le Syndicat d'Equipement des Communes des Landes.

Le **7 septembre 2017**, NATHD et Charente Numérique signent un contrat de Délégation de service public ayant le même objet et le même contenu que les DSP signées avec les primo-actionnaires.

Le **3 octobre 2017**, à l'occasion du Conseil d'administration de Nouvelle-Aquitaine THD, la Société Publique Locale (SPL) officialise l'arrivée de deux nouveaux Syndicats Mixtes entrants : Charente Numérique et DORSAL. Ainsi, les collectivités (Région, Départements, EPCI, Communes) de 7 départements de Nouvelle-Aquitaine se retrouvent regroupées afin de créer un réseau fibre optique en propriété publique : Dordogne, Landes, Lot-et-Garonne, Charente, Corrèze, Creuse et Haute-Vienne.

Le **3 octobre 2017**, le Conseil d'Administration adopte son premier catalogue de service à destination des opérateurs dont l'objectif est de faire venir rapidement les opérateurs seuls à même de pouvoir offrir le service aux usagers finaux raccordés à la fibre des Syndicats mixtes.

Le **20 avril 2018**, NATHD et DORSAL signent à leur tour un contrat de Délégation de service public.

Le **05 juillet 2018**, signature d'Ozone ; le 1er opérateur à rejoindre le réseau public. Il sera suivi au long de l'année 2018 par KNet, Nordnet, Videofutur, Coriolis, Bouygues Telecom, FREE et divers opérateurs spécialisés entreprises.

Le **19 décembre 2018**, raccordement du 1er abonné au réseau public commercialisé par la SPL Nouvelle-Aquitaine THD à Saint-Léonard-de-Noblat (Haute-Vienne).

Le **4 février 2019**, 1<sup>er</sup> raccordement d'une entreprise via une offre Entreprise du catalogue de services de NATHD à Ussel (19).

Le **19 février 2019**, signature d'Orange qui sera suivie par la signature de SFR le **24 avril 2019**.

Le **12 juin 2019**, la première entreprise est raccordée avec une offre FttB à Ychoux (40).

Le **25 février 2020**, cession du contrat de FREE à la société Investissements pour la Fibre des Territoires (IFT) qui vient commercialiser le réseau de NATHD en cofinancement.

Le **20 juillet 2019**, le millième abonné du réseau est raccordé.

En **juillet 2020**, les quatre opérateurs commerciaux d'envergure nationale (OCEN) commercialisent le réseau public NATHD.

## 2. Les objectifs du contrat de DSP

L'aménagement numérique est un enjeu majeur pour l'attractivité et le développement des territoires. En opposition avec les zones à forte densité démographique, les collectivités rurales doivent gérer elles-mêmes le déploiement des réseaux très haut débit en fibre optique sur leur territoire.

L'objectif d'aménagement numérique des actionnaires de la SPL Nouvelle-Aquitaine THD est d'apporter la fibre optique à tous les habitants qui ne sont pas situés sur une zone déployée en propre par un opérateur privé (exemple : AMII, AMEL). L'intérêt de cette mutualisation au sein de Nouvelle-Aquitaine THD est double :

- Faire baisser les coûts d'exploitation (logique de groupement de commandes) ;
- Attirer les opérateurs en agrégeant les prises.

Cette ambition représente le raccordement en fibre optique d'environ 700 000 foyers et entreprises d'ici 2025, ce qui fait du réseau exploité par la SPL Nouvelle-Aquitaine THD, le plus grand réseau public de fibre optique du Sud-Ouest de la France. Cette perspective permet aux collectivités regroupées dans la SPL de s'assurer la venue des opérateurs sur leurs réseaux.

Sur le territoire de Charente Numérique, le réseau d'initiative publique représente environ 111 000 prises, il est :

- Construit par le Syndicat mixte Charente Numérique regroupant :
  - o La Région Nouvelle-Aquitaine ;
  - o Le Département de la Charente ;
  - o Le Syndicat départemental d'électricité et de gaz de la Charente (SDEG 16) ;
  - o Les Communautés d'Agglomération de Grand Angoulême et de Grand Cognac ;
  - o Les communautés de communes des 4B, de Lavalette Tude et Dronne, de Cœur de Charente, du Rouillacais, de La Rochefoucauld Porte du Périgord et de Val de Charente.
- Financé par les collectivités locales (Région, Département et EPCI) avec l'aide de l'Etat et de l'Union européenne ;
- Exploité et commercialisé par la SPL Nouvelle-Aquitaine THD qui s'appuie sur son concessionnaire La Fibre Nouvelle Aquitaine.

## 3. Les modifications du contrat de DSP

Depuis sa signature, le contrat de DSP a été modifié à 5 reprises.

En 2020, deux avenants ont été signés :

- L'avenant 4 qui a eu pour objet de :

- Actualiser le rythme de livraison des études par le Délégué ;
  - Introduire une nouvelle Redevance de co-financement Rd2 ;
  - Proposer aux Usagers du réseau et/ou au Délégué la mise en place de mesures expérimentales ;
  - Introduire une clause sur le Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (RGPD) ;
  - Adapter les règles techniques du réseau (ingénierie et nommage) ;
  - Introduire une nouvelle prestation pouvant être réalisée par le Délégué ;
  - Introduire des modifications mineures dans le corps de la Convention ;
  - Faire évoluer le catalogue de service et la grille tarifaire de la Convention.
- L'avenant 5 qui a eu pour objet de :
- Modifier l'annexe 10 de la Convention portant sur le bordereau de prix unitaires ;
  - Permettre la réalisation des raccordements terminaux nécessitant une intervention de génie civil en domaine public ;
  - Préciser et encadrer la réalisation des opérations de densification, de dévoiement, d'extension et d'enfouissement ;
  - Amender les dispositions relatives au traitement des sinistres ;
  - Faire évoluer le catalogue de services de la Convention.

#### 4. Faits marquants de l'année 2020

En 2020, le contrat ainsi que le Délégué ont connu plusieurs faits marquants :

- Durant cette année 2020, les missions d'exploitation de NATHD ont réellement démarrées au vu du nombre de logements qui ont été pris en exploitation ;
- 311 communes de Nouvelle-Aquitaine étaient ouvertes commercialement ;
- Environ 68 500 logements étaient pris en exploitation par NATHD ;
- Environ 8 500 usagers finaux se sont abonnés à la fibre ;
- 9 opérateurs Grand Public commercialisaient le réseau dont les 4 OCEN ;
- 32 opérateurs Entreprises sont en capacité de proposer des offres ;
- 3 entreprises se sont abonnées à des offres fibre Premium entreprise ;
- 169 dommages réseaux ont été résolus ;
- 3 263 086 € (TTC) de redevances sur 2020 ont été reversés ou vont être reversés par le Délégué à ses Délégués ;
- L'équipe de NATHD et ses compétences se sont modifiées avec le départ du Responsable technique remplacé à la fin de l'année par un nouveau Chef de projet.

La pandémie de la COVID 19 qui frappe lourdement l'économie nationale et mondiale, n'a pas épargné le secteur des communications électroniques. En effet, à la mise en place du premier confinement, le 17 mars 2020, les travaux de construction des réseaux ont été mise à l'arrêt dans tout le pays. Également, ont été stoppées les opérations de raccordements, prises en exploitation et maintenance curative réalisées par le Délégué et son Concessionnaire. L'exploitation du réseau et le maintien du service pour les 3 000 abonnés a été toutefois maintenu.

Les salariés du Délégué ont continué leurs activités en télétravail, en ajoutant à leurs missions habituelles celles de gestion de l'impact de la crise sanitaire.

Afin de garantir la sécurité des techniciens et salariés des opérateurs, de son Concessionnaire et du Délégué ainsi que la santé des utilisateurs finaux, aucun raccordement n'a été autorisé jusqu'à la levée des mesures de confinement de la population par le Gouvernement début mai.

Le 25 mars 2020, le Délégué a informé les communes où le service était ouvert de l'arrêt des raccordements et un communiqué de presse a été envoyé à la suite pour informer les usagers sur l'arrêt des services de raccordement.

Le 2 avril 2020, à la suite de la production par l'OPPBTP d'un « guide de préconisation de sécurité sanitaire pour la continuité des activités de la construction en période d'épidémie de coronavirus » et de la publication par le Ministère du travail du « Guide de préconisations de sécurité sanitaire pour la continuité des activités de la construction en période d'épidémie de coronavirus COVID-19 », NATHD a pu modifier son plan de prévention une première fois afin de le mettre en conformité avec les guides pré cités. NATHD a donc pris des mesures pour endiguer l'épidémie et permettre la tenue de certains travaux, notamment la maintenance du réseau.

Début avril, après la mise à jour des documents de sécurité par les Délégués (PGC) et par le Concessionnaire du Délégué (PPSPS), les activités de prise en exploitation ont pu reprendre sous convocation et contrôle des Délégués.

Début mai, à la levée du confinement par le Gouvernement les opérations de raccordement des usagers ont repris dans le cadre des nouveaux protocoles de sécurité ajoutés au Plan de Prévention signé par le Concessionnaire et les opérateurs.

## 5. Présentation de la SPL Nouvelle-Aquitaine THD

### i. Actionnariat et Direction de NATHD

La SPL Nouvelle-Aquitaine THD est une société au capital de 15 600 000 euros. À la fin de l'année 2020, son actionnariat était composé de 5 Syndicats mixtes ouverts, tous représentés dans les organes de direction de la SPL.

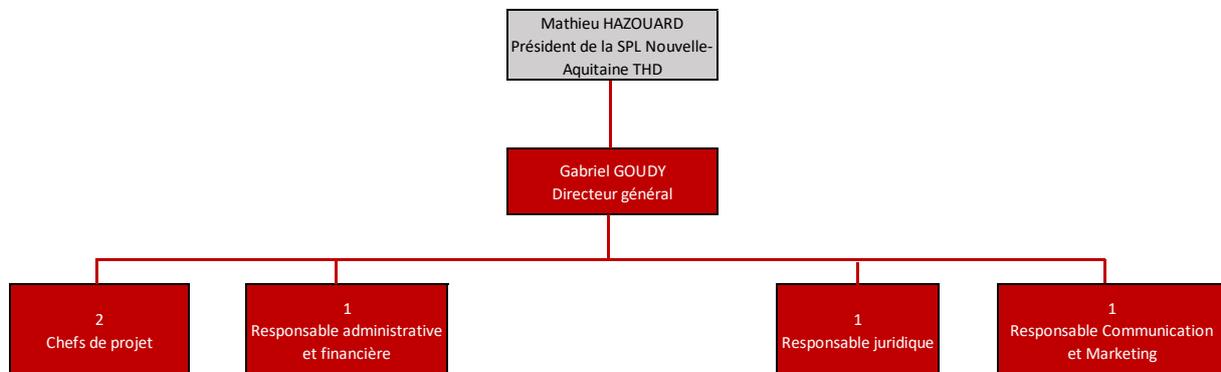
Le Conseil d'administration est composé de deux administrateurs par territoire départemental couvert par les Syndicats mixtes, tel que le montre le tableau ci-dessous :

Territoire départemental	Nombre d'administrateurs
Charente	2
Corrèze	2

Creuse	2
Dordogne	2
Haute-Vienne	2
Landes	2
Lot-et-Garonne	2

## ii. Organigramme de NATHD

Afin de mener à bien sa mission et de remplir l'ensemble de ses obligations contractuelles, la SPL Nouvelle-Aquitaine THD a mis en place un organigramme composé de six salariés. A fin 2020, les missions de ces différentes personnes sont réparties selon leurs spécialités et leurs compétences.



Sur l'année 2020, les postes ci-dessus ont été occupés de la manière suivante, en termes d'Equivalence temps plein (ETP) :

- Directeur Général : 1 ETP ;
- Responsable Technique : 0,46 ETP (le Responsable technique a quitté la société le 18 juin 2020);
- Responsable Administrative et Financière : 1 ETP ;
- Responsable Juridique : 1 ETP ;
- Responsable Communication et Marketing : 1 ETP ;
- Chefs de projet : 1,08 ETP (le second Chef de projet est arrivé le 1<sup>er</sup> décembre 2020).

Au total 5,54 ETP sur l'année.

## II. **COMPTE-RENDU TECHNIQUE**

L'exploitation du réseau concerne l'ensemble des activités nécessaires à la livraison des services, la gestion de leur qualité et de leurs évolutions et les interventions de maintenance préventive et curative.

Ces activités concernent l'accompagnement des SMO à la conception et la construction du réseau ainsi que son exploitation et sa commercialisation auprès des opérateurs nationaux.

La SPL Nouvelle-Aquitaine THD assure ainsi une responsabilité globale sur l'ensemble des aspects de sa mission de service public en rationalisant les coûts et en mutualisant les compétences dans un secteur en perpétuelle évolution. NATHD confie une partie de ses missions techniques à son Concessionnaire La Fibre Nouvelle Aquitaine. Le Système d'Information utilisé pour l'exploitation et la commercialisation est ainsi celui de La Fibre Nouvelle-Aquitaine.

C'est pourquoi une partie des éléments mentionnés dans cette partie sont issus du rapport annuel de La Fibre Nouvelle-Aquitaine, et ont été contrôlés par la SPL Nouvelle-Aquitaine THD.

### 1. Etablissement du réseau

Dans le cadre des contrats de DSP, NATHD a une mission d'accompagnement des SMO dans la construction et l'élaboration du réseau.

#### i. Prestations d'assistance à la réalisation des études du Réseau

Pour le suivi du déploiement du réseau, le Responsable technique et les Chefs de projet assurent, avec l'aide du Concessionnaire de services, le pilotage de différentes prestations suivantes :

- **Prestations d'assistance à la réalisation des études du Réseau :**
  - Support à la définition convergente du Modèle conceptuel des données SIG (Grace THD) ;
  - Validation des fiches techniques des équipements installés sur le réseau ;
  - Audit et contrôle des études EP, AVP, PRO, EXE ;
  - Audit et validation des PRE DOE et DOE ;
  - Amélioration des règles d'ingénierie ;
  - Amélioration du Modèle conceptuel des données SIG (Grace THD) ;
  - Accompagnement à la résolution de problématiques techniques locales.

Pour ces missions, NATHD s'appuie en partie sur son Concessionnaire et notamment sur son bureau d'études au sein duquel des ressources sont affectées pour l'ensemble du territoire de NATHD.

Au premier semestre 2020, dans le cadre de cette mission, NATHD a continué les réunions initiées depuis 2018 avec :

- La Fibre Nouvelle-Aquitaine pour étudier les études produites par les constructeurs des SMO et valider et comprendre les études refusées ;
- Les SMO et leurs constructeurs dans le but de fluidifier toujours plus le process des études. Il s'agissait donc pour NATHD d'accompagner les constructeurs pour les faire progresser et analyser les erreurs dans le but de réduire le nombre d'échecs ;
- Les SMO et La Fibre Nouvelle-Aquitaine au sein d'un Comité de Suivi Technique.

Depuis le second semestre, les Chefs de projet de NATHD assurent un suivi mensuel avec les SMO afin de traiter uniquement les quelques points de blocage. Ils valident avec le Concessionnaire les éventuelles évolutions.

A noter que depuis le début du projet, le Concessionnaire a largement augmenté ses effectifs dédiés à la prise en exploitation du réseau construit pour atteindre, fin 2020, 9 ETP.

La montée en compétence des constructeurs des SMO sur les données livrées (études EXE et études DOE) grâce notamment aux réunions communes avec le Concessionnaire a eu un effet positif puisque sur l'année 2020, le taux d'échecs des études produites a continué de diminuer.

NATHD a en parallèle eu de nombreux échanges téléphoniques avec chacun des SMO rencontrant des problématiques techniques. NATHD assure également un lien avec les discussions nationales au sein de l'AVICCA, la FNCCR et le Comité Expert Fibre.

NATHD maintient également les outils techniques d'échanges entre les entités : GED, NAS, visioconférences, TDL, liste de diffusion...

Pour rappel :

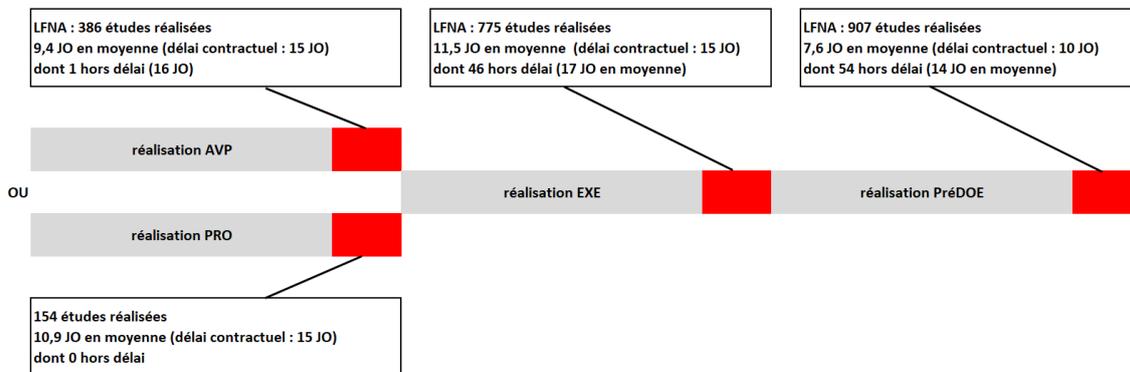
AVP : Etude Avant-Projet

PRO : Etude Projet

EXE : Etude Exécution

DOE : Dossier Ouvrage Exécuté

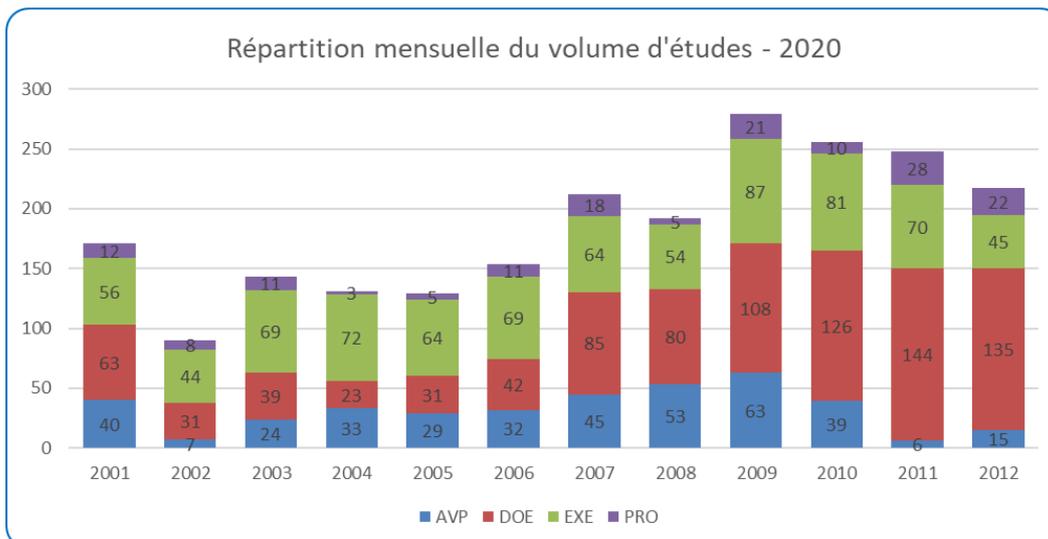
**Durant l'année 2020, de nombreuses études (2 222) ont été contrôlées par le Concessionnaire de NATHD soit 53% en plus par rapport à 2019 :**



Les études hors délais sont concentrées sur mai et juin pour les EXE et sur le dernier trimestre pour les pré-DOE.

De manière plus détaillée, la répartition des études est la suivante :

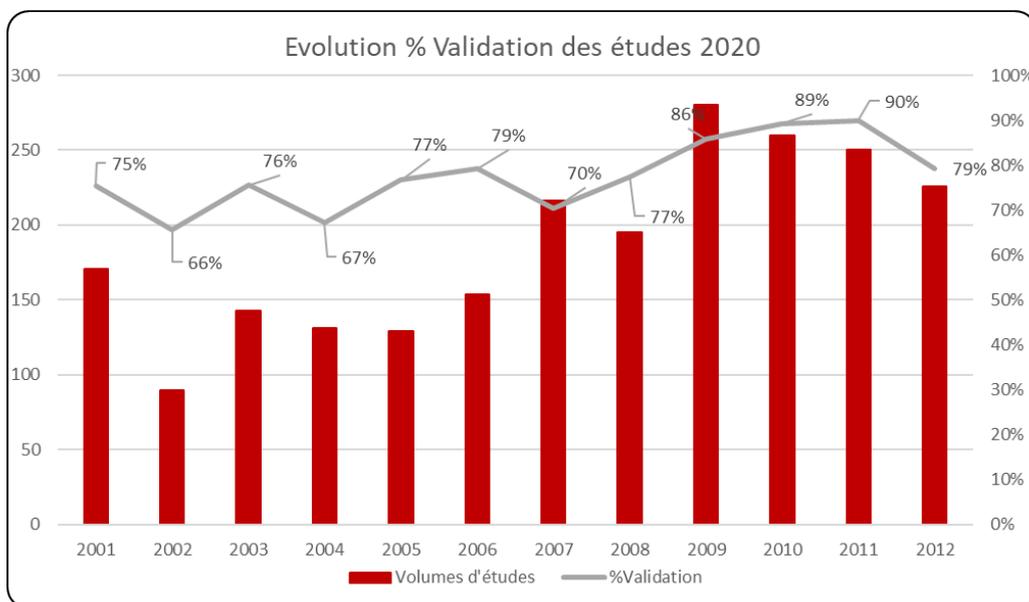
- Analyse de 2 222 études en 2020 contre 1455 études en 2019 (+53%) :



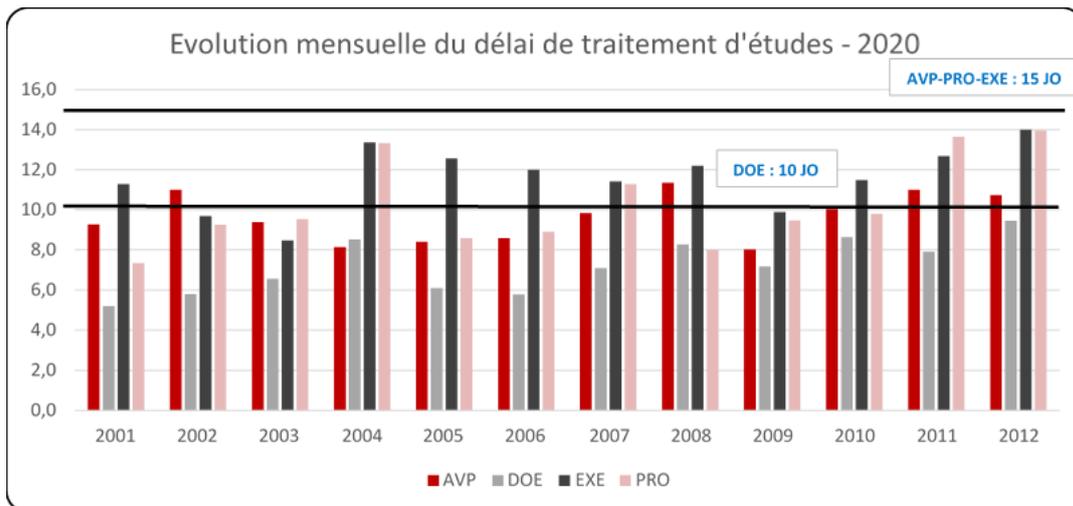
On observe une augmentation du volume mensuel d'études à partir de juillet avec un pic de production sur septembre et octobre.

En 2020, la répartition entre les phases de préparation d'études (AVP et PRO) et les phases de finalisation d'études (EXE et DOE) est de 24% et 76%. On constate donc que le projet se développe très bien puisque cette répartition est une confirmation de ce qui avait été constaté sur le second semestre 2020.

- Validation de 1764 études, soit 80% contre 1 033 (71%) en 2019 :



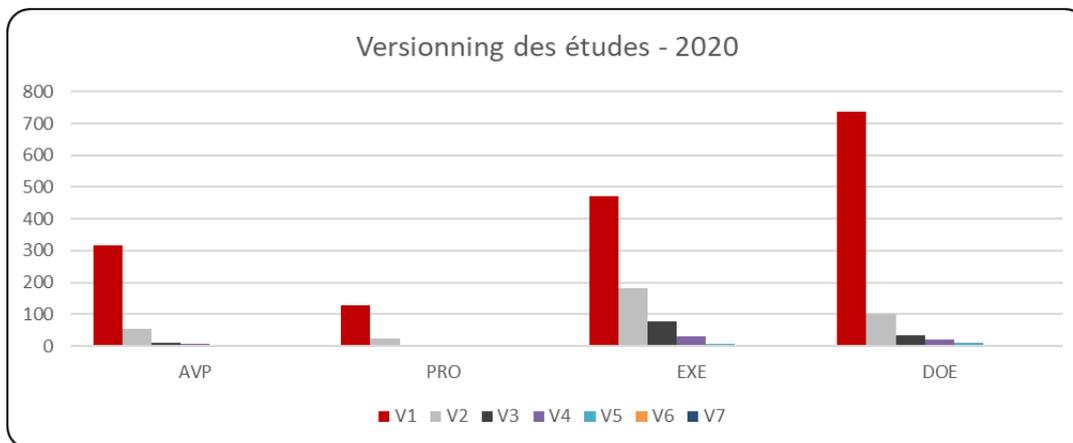
- Traitement en moyenne en 9,5 jours ouvrés (délai contractuel de 15 JO pour les AVP, PRO, EXE et 10 JO pour les Pré DOE) contre 9,7 jours ouvrés en 2019.



Depuis la mise en place en février 2019 d'un plan d'actions pour les études, le temps de traitement des études se maintient en dessous de 10 jours, comme sur le second semestre 2019. Ces temps de traitement sont bien meilleurs que les délais contractuels (15 JO pour les AVP, PRO et EXE, 10 JO pour les DOE).

Une amélioration de la qualité des livrables de la part des SMO est visible à partir du 2e semestre et se traduit par une progression dans le pourcentage de validation des études, atteignant désormais une moyenne de 80%.

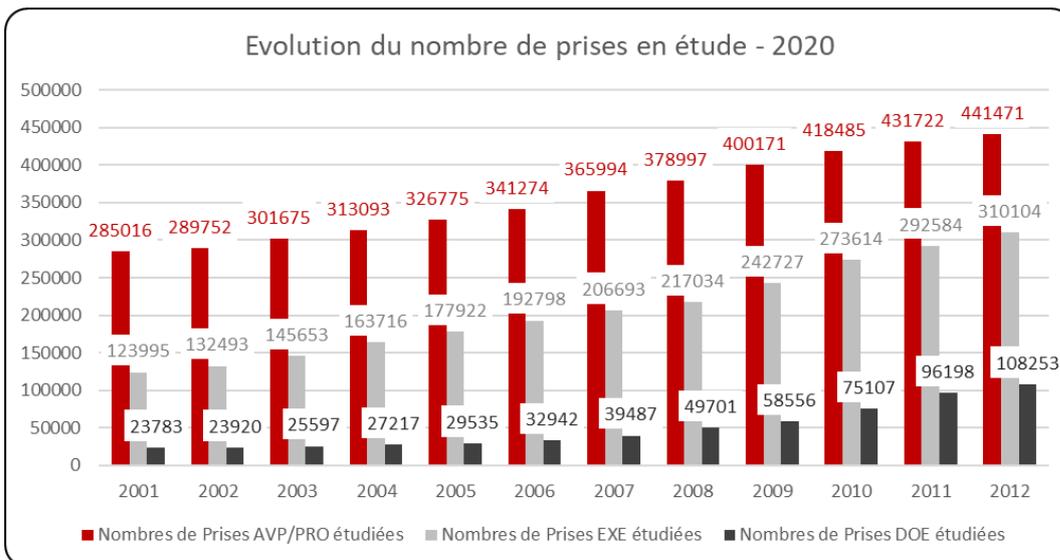
Concernant le versionning, à savoir le nombre de versions d'études par phases, en 2020, la répartition est la suivante :



Les résultats sont meilleurs qu'en 2019 avec un pourcentage de 75% d'études validées en V1, il reste cependant une marge de progression pour parvenir à l'objectif commun d'atteindre 90% des études validées en V1.

Cette amélioration passera par une utilisation renforcée de la part des différents constructeurs des outils d'aide au contrôle qui ont été mis à disposition par La Fibre Nouvelle-Aquitaine.

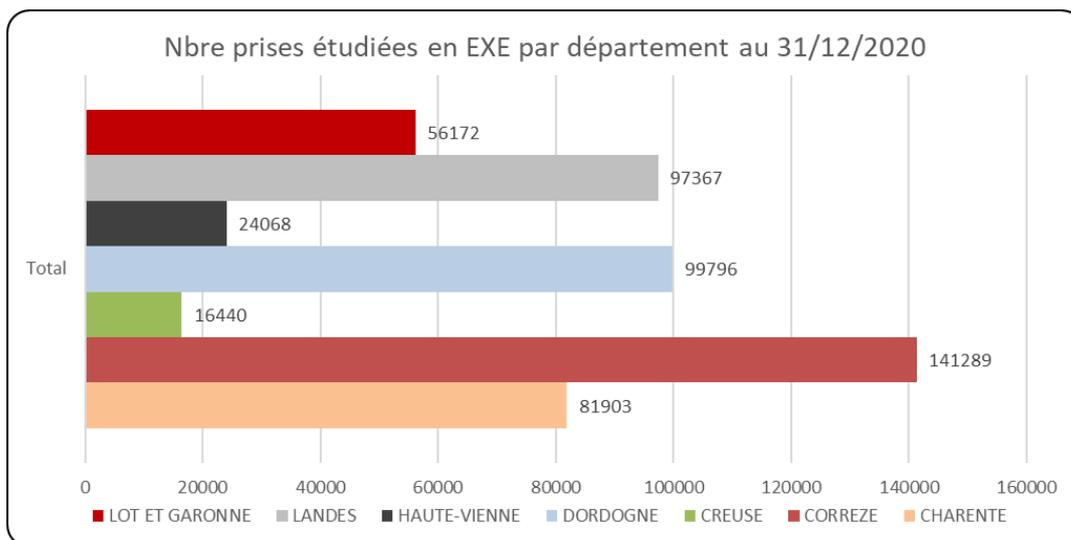
Afin de suivre l'avancement du déploiement, il est présenté, en comité mensuel, l'évolution du volume de nouvelles prises étudiées :



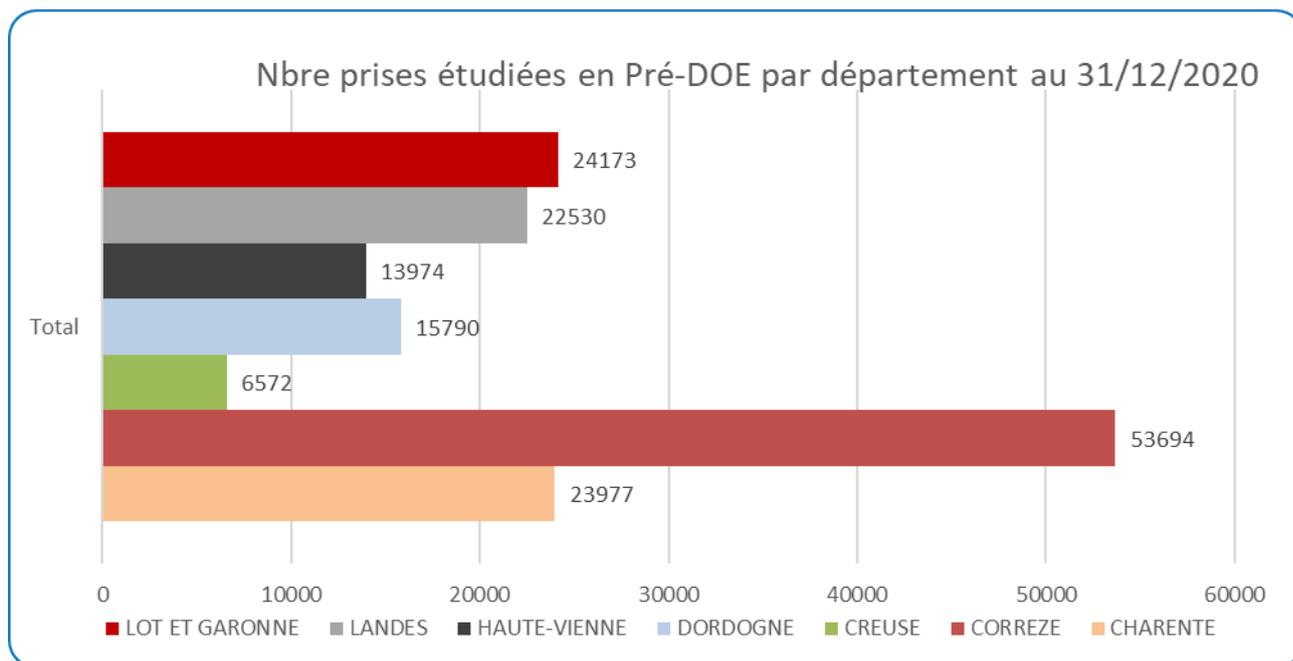
Ce graphique permet de visualiser le flux continu d'études en phases AVP/PRO et EXE.

La phase DOE s'est accélérée notablement sur la fin de l'année 2020.

Le détail par département composant NATHD est le suivant pour les prises étudiées à la phase EXE (avant réalisation des travaux) :



Le détail par département composant NATHD est le suivant pour les prises étudiées à la phase pré-DOE (après réalisation des travaux) :

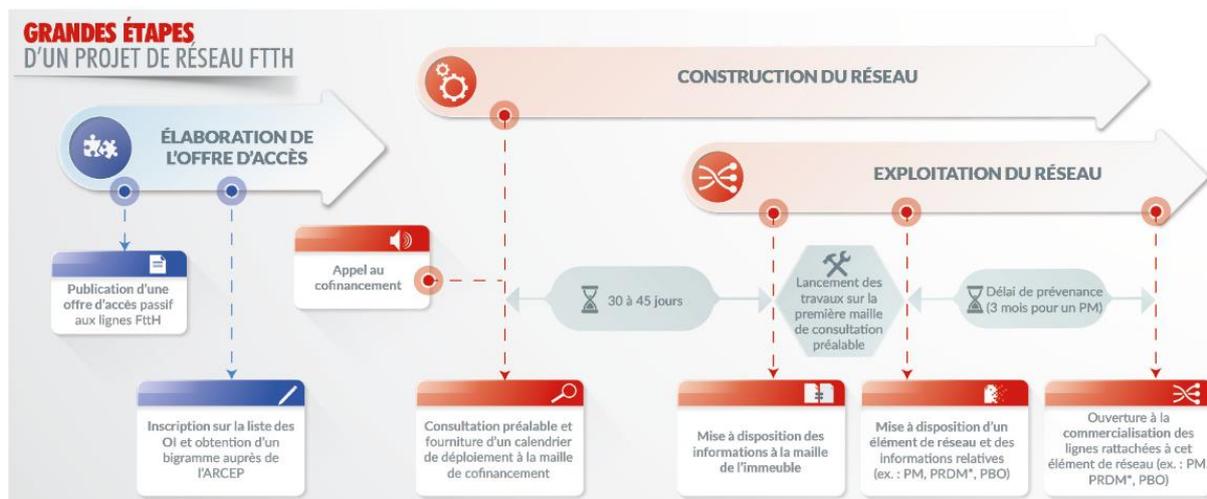


## ii. Prestations de réalisation des étapes réglementaires

Conformément aux décisions n°2010-1312 et n°2015-0776 de l'ARCEP, trois étapes réglementaires sont de la responsabilité de l'Opérateur d'immeuble. Dans le cadre du montage mis en place par les SMO, NATHD est l'Opérateur d'immeuble pour l'ensemble des 7 départements. Ces 3 étapes sont :

- Appel à cofinancement ;
- Consultations préalables ;
- CR MAD PM (Compte Rendu de Mise A Disposition d'un Point de Mutualisation).

Chronologiquement, ces étapes se déroulent de la manière suivante<sup>1</sup> :

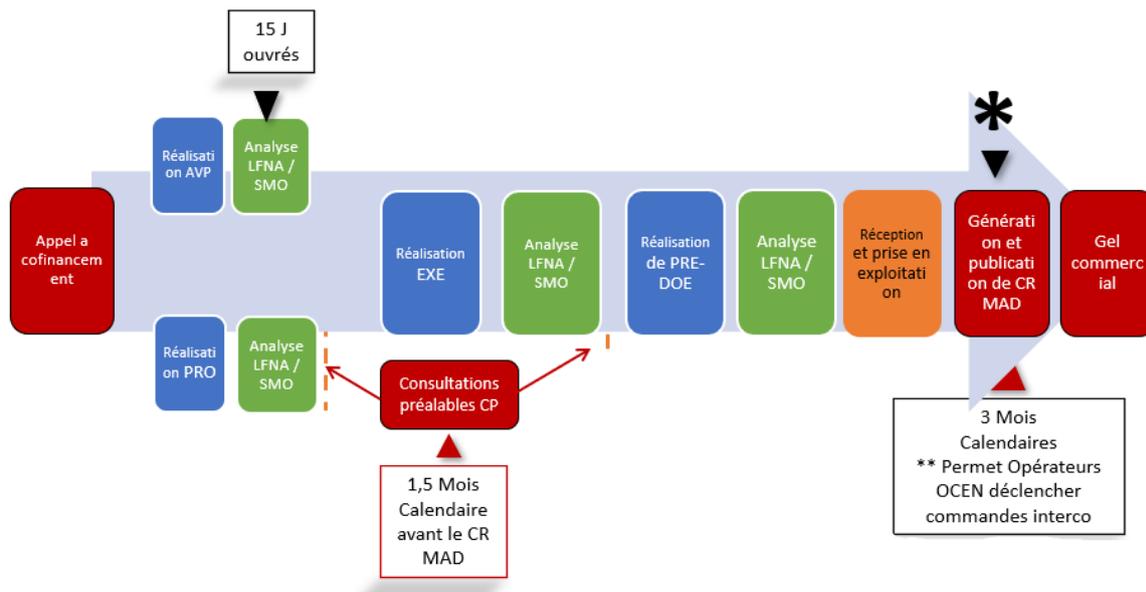


<sup>1</sup> Source : ARCEP

Ainsi, dans l'objectif de rendre la réalisation de cette mission plus rapide et plus efficace, NATHD est assistée de son Concessionnaire qui dispose d'outils intégrés à leur Système d'Information.

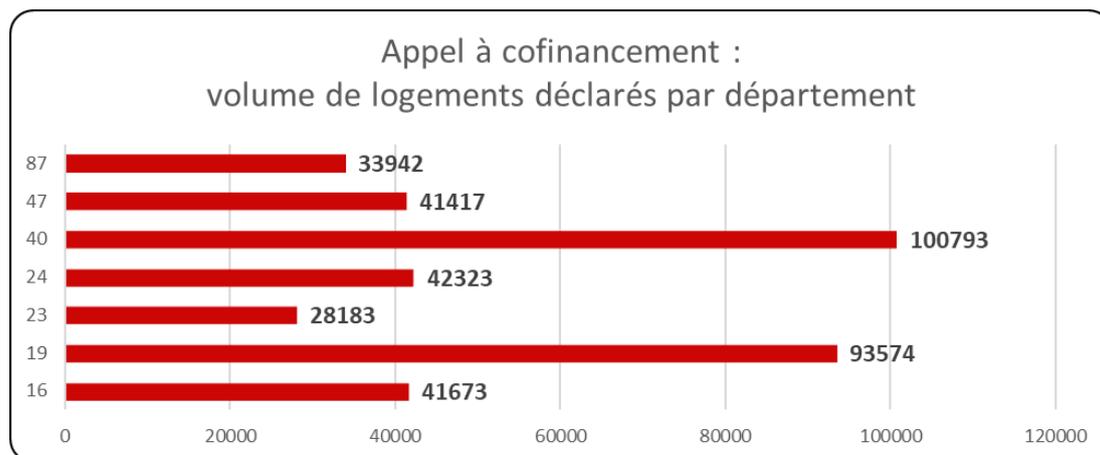
En amont, NATHD a accompagné les SMO à la définition commune des éléments nécessaires à ces étapes réglementaires telle que la maille de co-financement et a proposé des solutions pour optimiser les délais (CRMAD partiel, pré-raccordements...). NATHD réalise un suivi des étapes réglementaires hebdomadaire avec les équipes de LFNA et les SMO afin de donner la meilleure visibilité des ouvertures commerciales à venir aux opérateurs et territoires.

Une automatisation de la réalisation des étapes réglementaires par le Concessionnaire en fonction de la validation des études fournies par les SMO a été convenue :



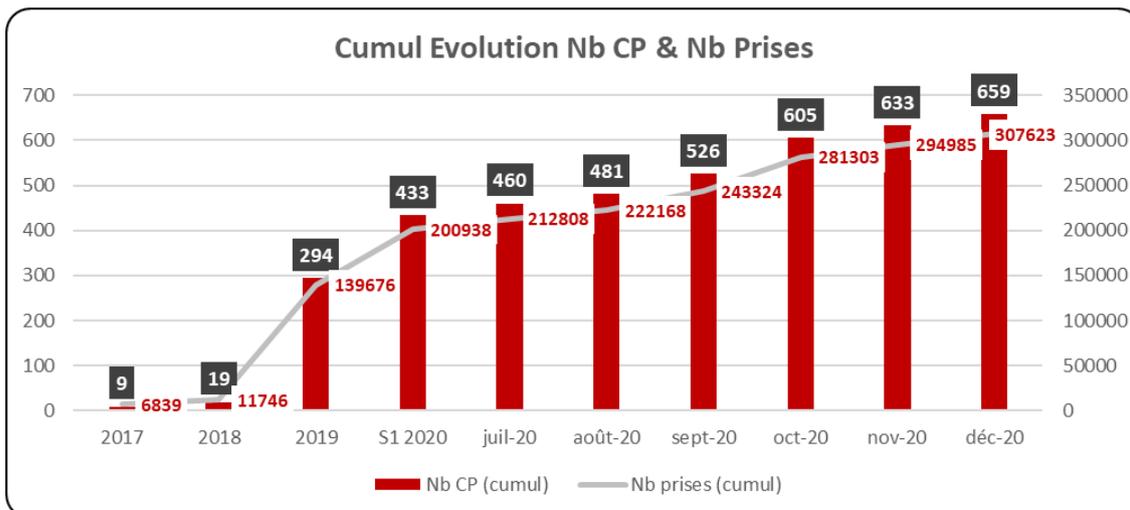
- **Appel à cofinancement** : 381 905 logements raccordables déclarés en 2020 contre 277 618 en 2019

Le graphe ci-dessous détaille le volume de logements ayant fait l'objet d'un appel à cofinancement, par département, au 31/12/2020 :

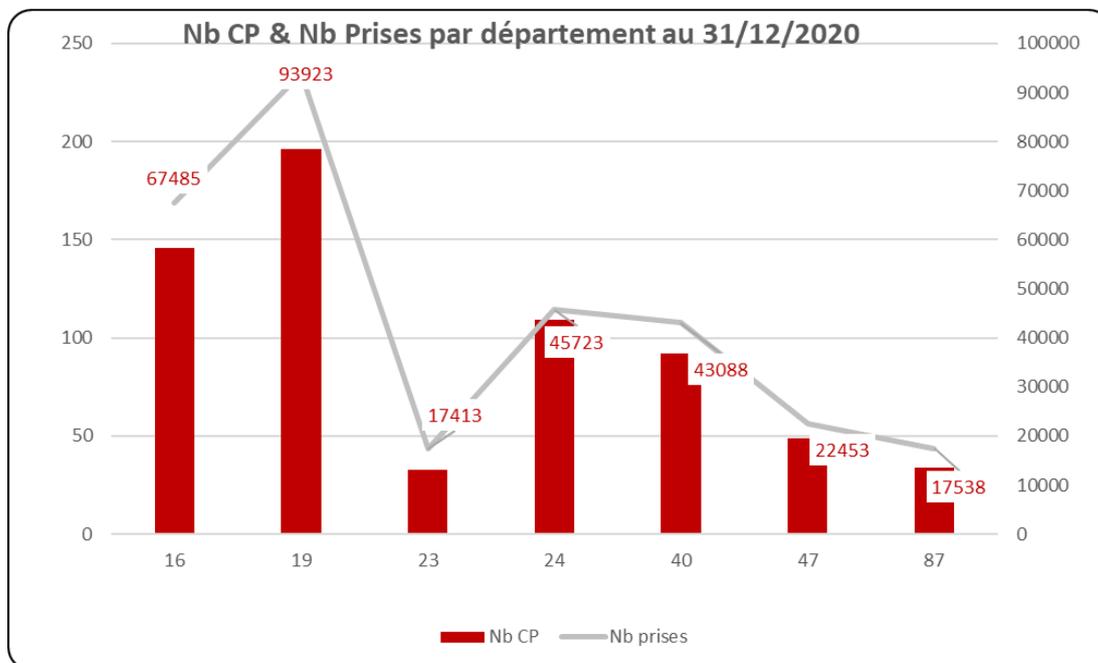


- **Consultations Préalables** : 365 réalisées en 2020 (contre 275 en 2019) :

Le graphique ci-dessous montre le cumul des consultations préalables réalisé depuis 2017 :

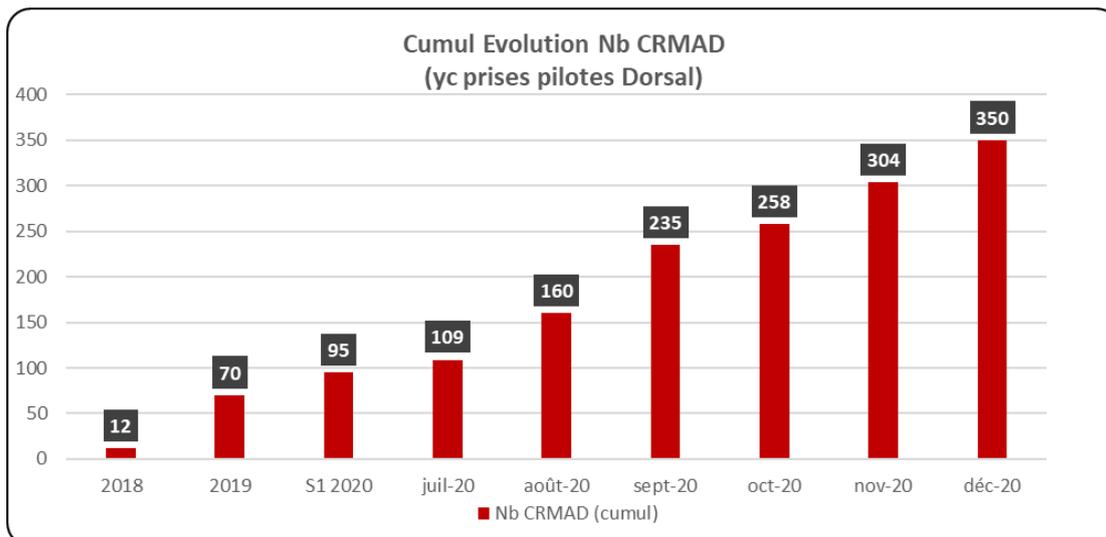


Le nombre de consultations préalables par département est le suivant :

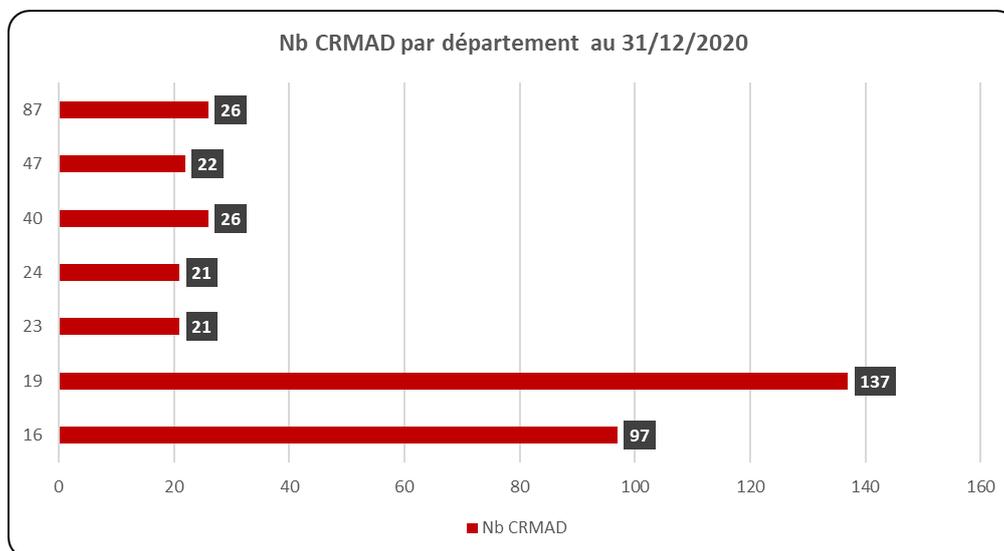


On constate une progression du nombre de consultations préalables sur 2020 qui est en parfaite cohérence avec le volume d'études EXE réalisées et qui est dans la parfaite continuité de la fin de l'année 2019. Pour rappel, la Consultation Préalable est réalisée de manière automatique par LFNA lorsque l'étude EXE est validée ou, pour certains territoires, lorsque l'étude PRO est validée.

- **Compte Rendu de Mise A Disposition d'un Point de Mutualisation (CR MAD) :** 350 réalisés en 2020 (contre 58 en 2019) pour un volume estimé de 166 483 (contre 24 845 prises en 2019).



Le nombre de CRMAD par département est le suivant :



Le CRMAD est émis de manière automatique par LFNA lorsque les différents éléments du réseau sont pris en exploitation (Collecte, NRO, transport, PM et prises) et déclenche un gel commercial de 3 mois qui permet aux opérateurs d'installer leurs équipements et d'intégrer les prises dans leurs Système d'Information.

Afin d'essayer d'ouvrir plus rapidement des prises à la commercialisation et optimiser le gel commercial, certains SMO ont demandé que le CRMAD soit émis en anticipation, c'est-à-dire avant que tous les éléments du réseau soient pris en exploitation, ce qui explique le décalage entre le nombre de CRMAD et le nombre de PM réellement ouverts à la commercialisation. Cette situation met en évidence le fait que l'anticipation des CRMAD n'est pas une solution à généraliser.

Pour assurer un suivi, NATHD vérifie chaque semaine l'état d'avancement et la validation des recettes terrains afin de déclencher l'intégration des prises dans l'IPE pour les opérateurs. Ce pilotage par anticipation oblige également NATHD à faire un point chaque semaine sur l'avancement des travaux d'interconnexion des Opérateurs commerciaux pour lancer l'intégration des prises dans leurs Systèmes d'Information.

### iii. Prestations de conception et d'architecture du réseau

Il y a ici essentiellement 3 missions pour NATHD :

- Validation des équipements passifs et actifs ;
- Conseil au design du réseau ;
- Conseil à l'architecture des boucles de collecte ;

Pour ces missions, NATHD s'appuie sur son Concessionnaire et notamment sur ses services Ingénierie & Architecture.

### iv. Prestations de prise en charge technique et commerciale du réseau

Avant de gérer l'exploitation du réseau, NATHD doit le prendre en charge techniquement, ce qui suppose 3 missions :

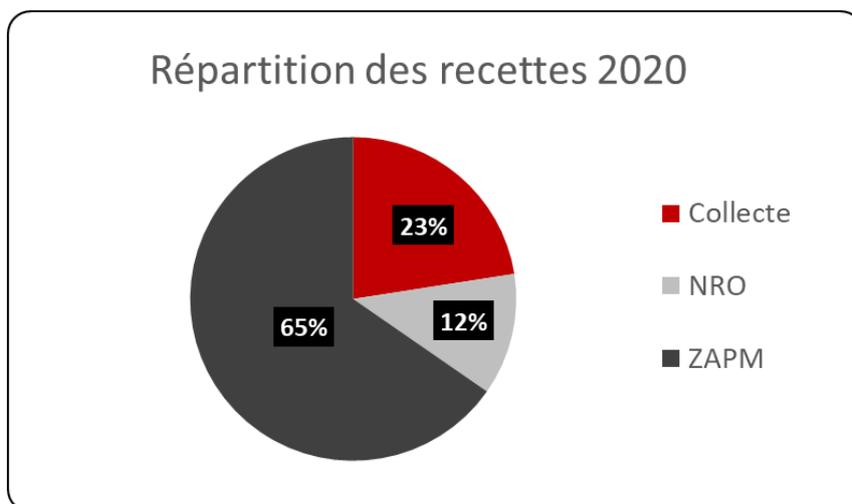
- Support aux opérations de recette ;
- Prise en exploitation du réseau ;
- Interconnexion des opérateurs au réseau.

Pour ces missions, NATHD s'appuie sur son Concessionnaire et notamment sur ses Unités de production locales au sein desquelles un responsable et une équipe de techniciens interviennent tant pour participer aux réceptions des infrastructures que pour la mise en service et l'activation des équipements actifs déployés. Ce sont également ces Unités de production qui maintiendront et feront évoluer le réseau durant toute la durée de la DSP.

Pour Charente Numérique, l'Unité de production du Concessionnaire de NATHD est basée à Angoulême.

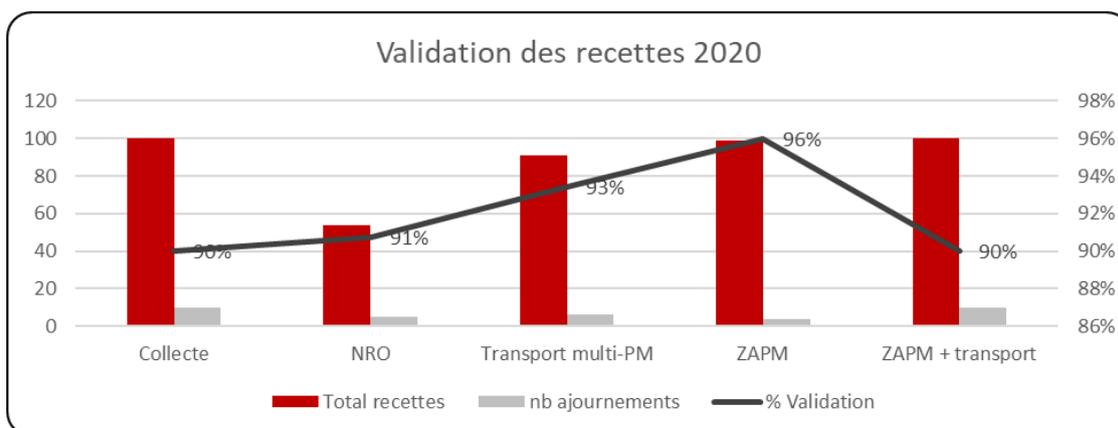
En complément des missions de son Concessionnaire, NATHD est présente sur certaines opérations de recette des différents équipements construits par les SMO. En effet, afin de contrôler le bon déroulement des opérations, la qualité du contrôle du Concessionnaire, la qualité des prises livrées par les SMO, mais aussi les équipements plus en amont comme les NRO, le personnel de NATHD peut se déplacer sur les territoires pour accompagner les SMO. Néanmoins les protocoles de sécurité liés à la pandémie ont imposé une présence minimale de personnes sur ces opérations rendant la présence de NATHD moins pertinente.

En 2020, 444 recettes ont été réalisées (contre 202 en 2019). Elles sont réparties selon les unités fonctionnelles suivantes :



92% des recettes ont été validées. Les autres ont fait l'objet d'un ajournement qui a nécessité une levée de réserves, soit par un nouveau déplacement sur site, soit par un reportage photo lorsque cela est possible.

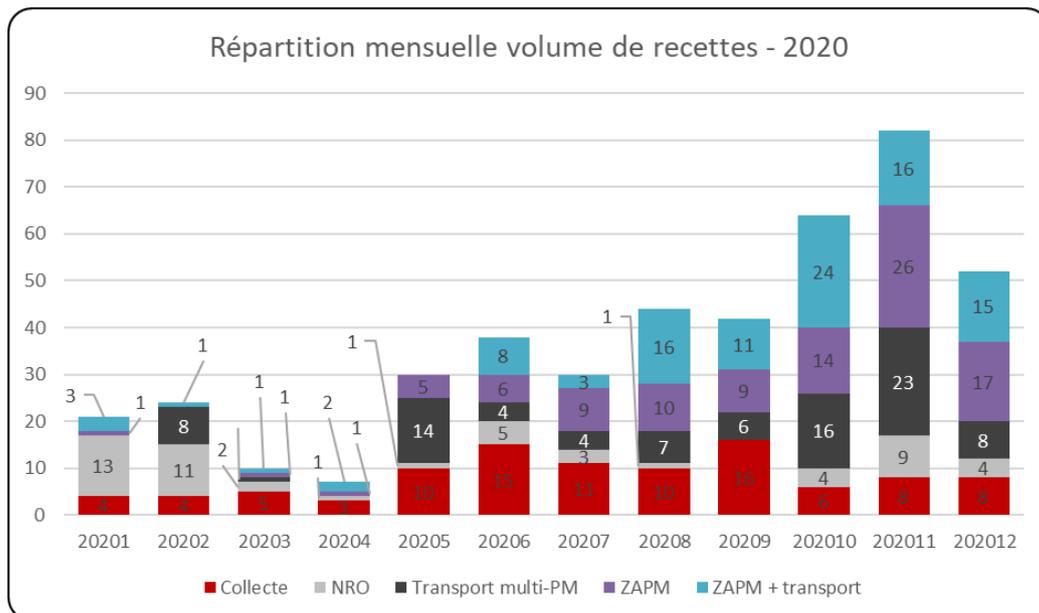
Une nette progression du pourcentage de validation sur toutes les unités fonctionnelles est constatée par rapport à 2019 où, pour rappel, seule la collecte était validée à 90% :



Cette amélioration est due à la mise à la mise en place par La Fibre Nouvelle-Aquitaine d'un délai de 48h pour reprendre les réserves majeures qui peuvent l'être rapidement et à l'autorisation de reprise des réserves le jour de la recette avec une équipe du constructeur concerné.

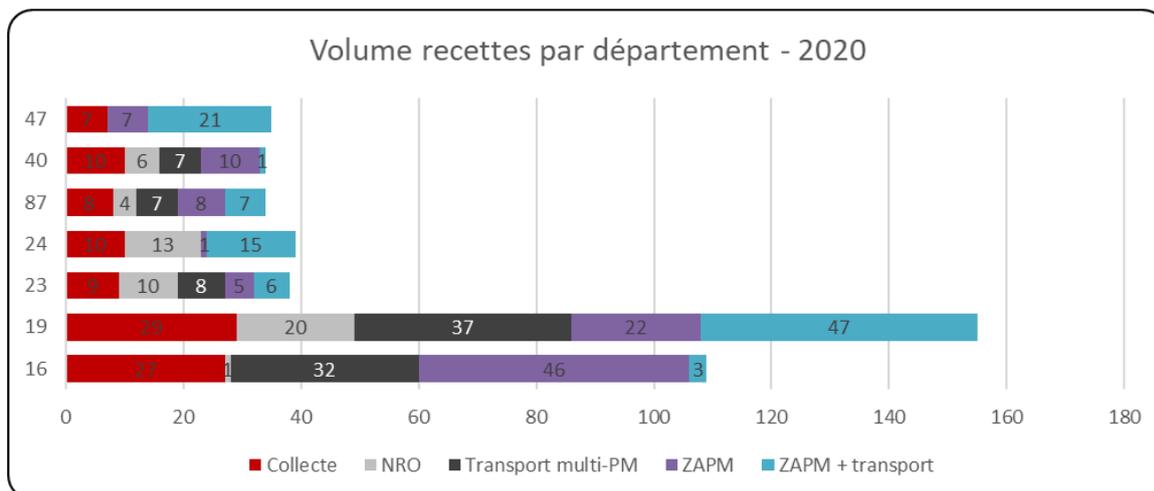
L'utilisation renforcée de la part des différents constructeurs des outils d'aide au contrôle mis à disposition par La Fibre Nouvelle-Aquitaine permettrait d'atteindre un taux de validation des recettes proche des 100%.

La répartition mensuelle des recettes suit celle de livraison des travaux et est très hétérogène en 2020 :



Il est possible de constater une baisse importante du nombre de recettes en mars et avril du fait des mesures de confinement mises en place par les constructeurs et par La Fibre Nouvelle-Aquitaine. Le nombre de recettes est revenu à un niveau normal au mois de mai pour augmenter sur le dernier trimestre de l'année.

Ci-dessous la répartition du volume de recettes par unité fonctionnelle et par département pour l'année 2020 :



Concernant la prise en exploitation, 105 NRO (30 en 2019) et 188 PM (30 en 2019) ont été pris en exploitation au 31/12/2020 :

NRO					
NA-16005-AIGR	SHL_19191_ZUJE	SHL-19174-LRCC	NA-16226-MTCH	SHL-19023-BEBT	SHL-24053-BOUL
NA-16023-AUNA	SHL_19216_ZYME	SHL-19201-EXUP	NA-16230-MONM	SHL-19028-BORT	SHL-47040-BRAX

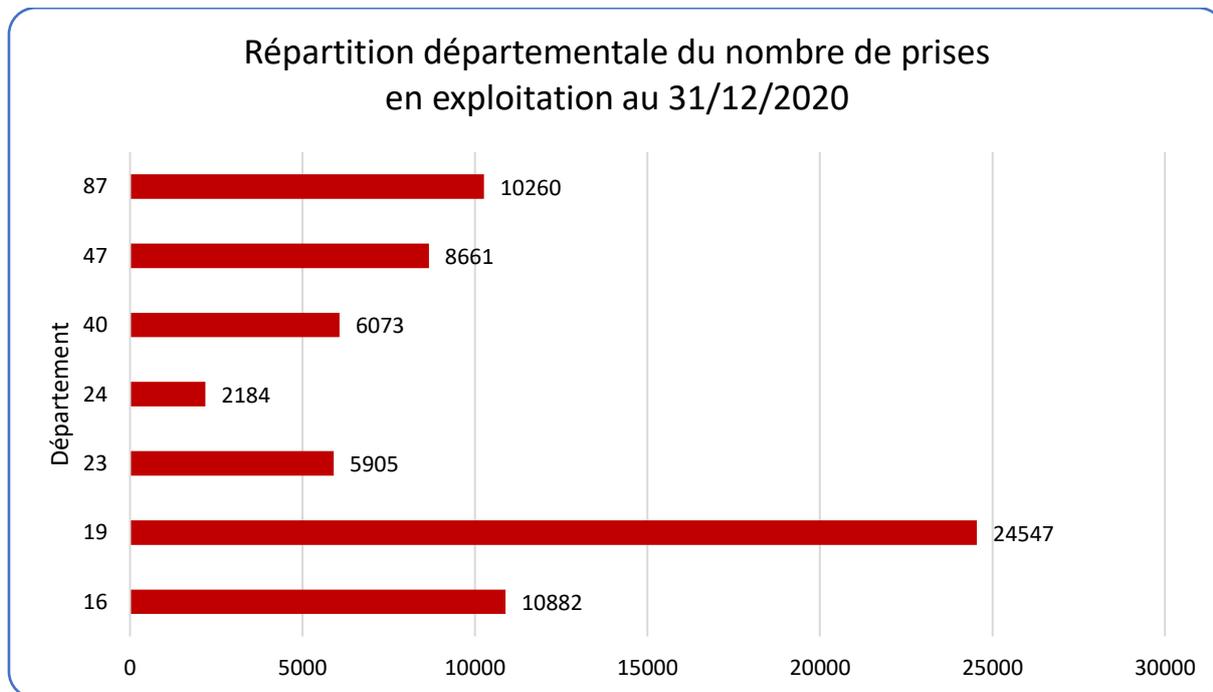
NA-16025-BGNR	SHL_19242_SAIN	SHL-19237-PRIV	NA-16269-PZAC	SHL-19033-BUGE	SHL-47052-CAST
NA-16028-BBZX	SHL_19250_SALO	SHL-19238-REMY	NA-16281-RFLD	SHL-19036-CBET	SHL-47094-FAUG
NA-16046-BLAZ	SHL_19276_UZER	SHL-19251-SU9N	NA-16286-RLAC	SHL-19073-EGLE	SHL-47170-MONB
NA-16066-BROS	SHL_24156_DOUZ	SHL-19252-SARX	NA-16287-ROUL	SHL-19080-EYGU	SHL-47195-NERA
NA-16073-CHLS	SHL_24291_HYFO	SHL-19259-LACC	NA-16300-VDBL	SHL-19084-FOGS	SHL-47210-PSMA
NA-16078-CHMP	SHL_24547_TERR	SHL-19269-TNAC	NA-16347-UBTD	SHL-19106-LAPL	SHL-47232-SBDA
NA-16083-CHME	SHL_40001_AIRE	SHL-19275-USSE	NA-16366-SEGO	SHL-19113-LNAC	SHL-47276-SSAR
NA-16090-CHNF	SHL_40150_LEON	SHL-19280-VEGS	NA-16408-VLBO	SHL-19118-LLON	SHL-47285-SAMA
NA-16097-RICH	SHL_40168_MAGE	SHL-23021-BENE	NA-16409-VFAG	SHL-19125-MCEE	SHL-87001-AIXE
NA-16104-CNDN	SHL_40187_ZUCY	SHL-23030-BOUR	SHL_19011_ARN	SHL-19130-MUSC	SHL-87002-AMBA
NA-16119-DIGN	SHL_40261_SGDM	SHL-23069-CRCQ	SHL_19015_AYEN	SHL-19136-MEMA	SHL-87011-BELL
NA-16151-GENT	SHL_40332_YCHO	SHL-23075-DUNP	SHL_19094_JUIL	SHL-19138-MEYC	SHL-87014-BESS
NA-16158-GSAC	SHL_87161_SLEO	SHL-23095-LGBG	SHL_19121_LUBE	SHL-19148-NVIC	SHL-87021-BOSM
NA-16163-HIER	SHL_87187_SYRI	SHL-23168-SDTT	SHL_19147_NESP	SHL-19152-NONA	SHL-87066-FLAV
NA-16220-LMET	SHL-19010-ARGE	SHL-23176-LSOU	SHL_19153_OBJA	SHL-19164-PYDE	SHL-87079-LJHM
NA-16223-MBRN	SHL-19019-BLUD	SHL-23246-SSCP			

**PM**

ADR_19022_CALV	ADR-23141-NOTH	NA-16079-BG06	ADR_40261_BECY	NA_19080_FESY	NA-16292-CN07
ADR_19035_PLAC	ADR-40332-BREM	NA-16090-CH04	ADR_40261_NUPO	NA_19080_NYLY	NA-16292-CN12
ADR_19059_KIMY	ADR-47028-BIR1	NA-16090-CH05	ADR_40261_VYHO	NA_19106_PEBI	NA-16295-MT04
ADR_19060_GOPA	ADR-47040-BRA4	NA-16110-CM03	ADR_40332_PLAN	NA_19113_MYLE	NA-16344-RF09
ADR_19094_CEFA	ADR-47052-COU3	NA-16123-HI08	ADR_87187_ARFE	NA_19118_NUXI	NA-16361-CM02
ADR_19094_MIRA	ADR-47052-COU4	NA-16136-CN11	ADR-19007-ROBI	NA_19148_PYZY	NA-16366-SE01
ADR_19121_PRAD	ADR-47061-CGA1	NA-16158-GS01	ADR-19023-LAVE	NA_19148_RAHA	NA-16366-SE04
ADR_19129_FOIR	ADR-47091-EST1	NA-16163-HI01	ADR-19033-DLUC	NA_19237_LOGI	NA-16366-SE12
ADR_19182_ROBE	ADR-47091-EST2	NA-16167-LM09	ADR-19036-BOIS	NA_23065_TEFO	NA-16383-MT07
ADR_19229_DOCT	ADR-47101-FOU1	NA-16167-LM10	ADR-19036-SCHI	NA_23118_SUSU	NA-16409-VF02
ADR_19230_DEPA	ADR-47110-GON1	NA-16167-LM12	ADR-19070-LABO	NA_23137_DUZA	NA-16411-AI04
ADR_19239_VIEI	ADR-47110-GON2	NA-16167-LM14	ADR-19105-CAJI	NA_24053_PUJU	NA-16412-MT09
ADR_19243_FARU	ADR-47195-NER5	NA-16209-RF02	ADR-19122-TULL	NA_24229_VUNU	SHL_19011_XAPA
ADR_19243_LUNO	ADR-47195-NER6	NA-16211-GS04	ADR-19125-DLFT	NA_24291_MYJO	SHL_19015_RYTU
ADR_19250_SEXA	ADR-47238-AMAN	NA-16223-MB01	ADR-19128-FRAY	NA_87001_TISA	SHL_19121_FOXO
ADR_19254_MEDI	ADR-47253-SMA1	NA-16223-MB03	ADR-19138-ROFO	NA_87011_MOFE	SHL_19201_STAD
ADR_19270_POFU	ADR-47300-SER1	NA-16223-MB05	ADR-19140-LBOU	NA_87014_RAHE	SHL_19216_ZANE
ADR_19276_FECE	ADR-47316-VAR1	NA-16280-RF11	ADR-19148-PELL	NA_87014_XUBI	SHL_19275_BLU1
ADR_19288_POST	ADR-47317-VER1	NA-16281-RF01	ADR-19165-KOKE	NA_87021_BORG	SHL_19275_BLU2
ADR_24547_HUGO	ADR-87177-DMAR	NA-16281-RF03	ADR-19215-BELP	NA_87021_GONI	SHL_40001_LARR
ADR_24547_JAUR	ADR-87177-DNOV	NA-16281-RF05	ADR-19220-PATO	NA_87021_XAKI	SHL_40150_GARE
ADR_24547_LAMA	NA_19002_SENU	NA-16281-RF06	ADR-19222-PEUC	NA_87029_GILA	SHL_40261_XIGI
ADR_24547_SARN	NA_19007_MEPY	NA-16281-RF07	ADR-19252-LECH	NA_87066_DOKI	SHL_40332_ECOL
ADR_40001_JUIN	NA_19010_VYBO	NA-16286-RL02	ADR-19259-LBOG	NA_87066_XOVA	SHL_87161_CAS1
ADR_40001_POTE	NA_19015_FAHU	NA-16286-RL03	ADR-19266-LEBO	NA-16003-VB05	SHL_87161_CAS2
ADR_40001_SEPT	NA_19023_LYRA	NA-16286-RL08	ADR-19275-XOHU	NA-16005-AI07	SHL_87187_FAB1
ADR_40001_SUBE	NA_19023_XOMI	NA-16292-CN01	ADR-19284-ZYXA	NA-16011-MT08	SHL-19136-NUBO

ADR_40001_VERD	NA_19036_CONO	NA-16292-CN02	ADR-23011-COUD	NA-16034-CL01	SHL-19174-ROJU
ADR_40150_EGLI	NA_19073_FUBY	NA-16292-CN03	ADR-23017-MAAP	NA-16044-CN06	SHL-19238-BOUG
ADR_40150_LAC1	NA_19073_KADY	NA-16292-CN04	ADR-23074-LEBU	NA-16058-RI09	SHL-23030-COU1
ADR_40150_MARE	NA_19080_BAHE	NA-16292-CN05	ADR-23095-CGBG	NA-16058-RI10	SHL-23030-COU2

Ces 188 PM représentaient un volume de **68512 logements** pris en exploitation au 31/12/2020 et réparti par département comme suit :



Un logement pris en exploitation est un logement pour lequel un service fibre est disponible dès la fin du gel commercial qui se termine 3 mois après l'émission du CRMAD. Ce service fibre n'est toutefois proposé que par les opérateurs déjà présents sur le PM et le NRO. A noter que ce sont justement les 3 mois de gel commercial qui permettent aux opérateurs de s'installer pour être prêt à offrir des services le jour de l'ouverture commerciale.

NATHD accompagne les opérateurs commerciaux durant la phase de construction du réseau pour fiabiliser les positions des équipements à venir. NATHD s'occupe également de préparer l'arrivée des opérateurs en coordonnant les travaux nécessaires à l'interconnexion du réseau NATHD via les infrastructures de génie civil.

#### v. Prestations de mise en service et d'activation des équipements actifs :

Pour ces prestations, NATHD s'appuie sur le service Production de la cellule Exploitation qui gère l'ensemble du parc actif des réseaux d'Axione. Les prestations sont les suivantes :

- Prise en main des équipements actifs à distance ;
- Activation et paramétrage des nouveaux équipements ;
- Mise en supervision.

Ces équipements sont nécessaires pour :

- La supervision des NRO ;
- Le service des opérateurs souscrivant des offres activées à NATHD ;

- La collecte de Bouygues Télécom et SFR.

## 2. Exploitation du réseau

### i. Présentation des missions d'exploitation

Lorsque la construction d'une partie du réseau est terminée, NATHD peut la prendre en exploitation afin de la commercialiser à des opérateurs. Afin de garantir la bonne exploitation du réseau, NATHD s'appuie sur La Fibre Nouvelle-Aquitaine qui s'appuie à son tour sur le centre d'exploitation d'Axione qui lui apporte des ressources techniques et humaines nécessaires à sa mission de service public : experts réseau, ingénieurs et techniciens, plateformes et outils de supervision.

Le centre d'exploitation (ou CERSS – Centre Exploitation Réseau Services & Sécurité) assure les opérations suivantes qui restent néanmoins placées sous la responsabilité et le contrôle de La Fibre Nouvelle-Aquitaine.

Un service dit « Service Technique Client » est à disposition des opérateurs pour la notification des incidents et accessible 24h/24 et 7j/7. Chaque notification fait l'objet d'un Ticket d'Incident. Ce Ticket d'Incident est géré par le CERSS qui, après identification du problème, décide de la procédure à appliquer : reconfiguration du Réseau, appel du mainteneur pour intervention sur site.

Le Centre d'exploitation exploite et supervise en temps réel les équipements du réseau. La plateforme de supervision surveille le bon fonctionnement des équipements techniques et le respect de la qualité du service demandé. Les équipements sont interrogés fréquemment (notion de polling) pour vérifier leur état et remontent des alertes en cas d'incidents au système de supervision.

La supervision du Réseau est effective 24h/24, 365 jours par an sur l'ensemble des systèmes actifs installés. Elle concerne les activités suivantes :

- Surveillance en temps réel des systèmes (équipements de communications électroniques et produits d'environnements associés) ;
- Pré-diagnostic des incidents intervenus sur les équipements actifs ;
- Résolution des incidents et rétablissement du fonctionnement du Réseau via une intervention locale sous la responsabilité et le contrôle de La Fibre Nouvelle-Aquitaine ;
- Gestion du contrôle d'accès aux sites ;
- Organisation des opérations de maintenance curative des équipements actifs et des infrastructures passives sous la responsabilité et le contrôle de La Fibre Nouvelle-Aquitaine ;
- Organisation des opérations de maintenance des équipements actifs, des infrastructures passives, des boucles locales et liaisons dégroupées sous la responsabilité et le contrôle de La Fibre Nouvelle-Aquitaine ;

Les principales fonctions d'exploitation sont les suivantes :

- Installation des opérateurs ;
- Raccordements (gestion et suivi des délais) ;
- Assurance de la disponibilité des services ;
- Gestion des documentations et des supports pour maintenance des réseaux ;
- Suivi des contrats de maintenance et des équipements de remplacement ;
- Gestion de l'intégrité des réseaux.

## ii. 2020, une année particulière d'exploitation

L'année 2020 a été marquée par la pandémie COVID 19. L'objectif majeur pour NATHD a été de s'assurer du maintien en condition opérationnelle du réseau et des services en production. Ainsi, plusieurs actions ont été maintenues, même pendant les deux confinements :

- La supervision du réseau et des services en 24/24 7/7 assurée en télétravail ;
- Le support technique client Grand Public et Entreprise assurée en télétravail ;
- Les opérations de maintenance curative ont été priorisées pour assurer la continuité de service du réseau ;
- Certaines opérations de SAV GP (FTTH) et SAV Entreprise nécessitant une intervention chez le client final ont été maintenues avec application d'un dispositif spécifique pour garantir la protection du client final et du technicien de maintenance ;
- Les opérations de modification de service ne nécessitant pas une intervention terrain assurées en télétravail ;
- L'exploitation des outils SI assurée en télétravail ;
- Les moyens de contact (web, webservice tel) et les process d'escalade existants.

Néanmoins, malgré le maintien de ces services, d'autres ont été arrêtés entre le 24 mars et le 6 mai, période du premier confinement :

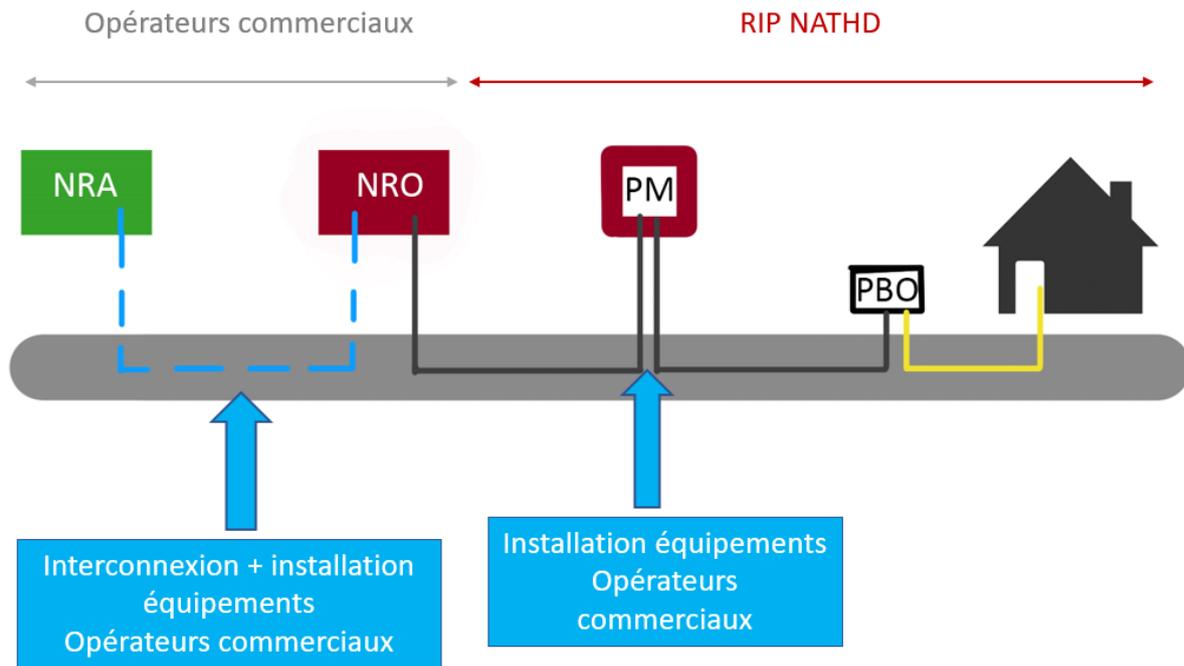
- Les opérations de recette du réseau sur le terrain ;
- Les raccordements Grand Public FTTH en mode OI et en mode STOC (interventions par exception pour des cas d'extrême urgence) ;
- Les raccordements Entreprise (interventions par exception pour des cas d'extrême urgence) ;
- Les opérations de maintenance préventive et les opérations programmées non essentielles à la continuité des services.

Pour assurer la reprise des raccordements en mode STOC, il a été mis en place avec l'ensemble des opérateurs des échanges bilatéraux pour s'accorder sur les modalités d'intervention chez les clients finaux, la signature des sous-traitants de l'OC sur l'acceptation des modalités d'intervention, la signature de plans de préventions adaptés aux circonstances. Ainsi, un avenant aux plans de prévention a été signé avec l'ensemble des OC intervenant pour permettre la reprise des raccordements en respectant strictement les gestes barrière et des mesures de sécurité adaptées. De plus ces mesures de sécurité ont été communiquées aux habitants concernés via le site <http://nathd.fr> et une information aux Mairies. Enfin le contrôle du respect de ces mesures est assuré dans le cadre du contrôle de sécurité effectué sur le terrain et détaillé en xii.

## iii. Installation des opérateurs

NATHD accompagne les opérateurs commerciaux dans leurs opérations d'interconnexion et d'hébergement sur le réseau exploité par NATHD. Ces opérations d'interconnexion consistent à raccorder au réseau exploité par NATHD les infrastructures des Opérateurs commerciaux.

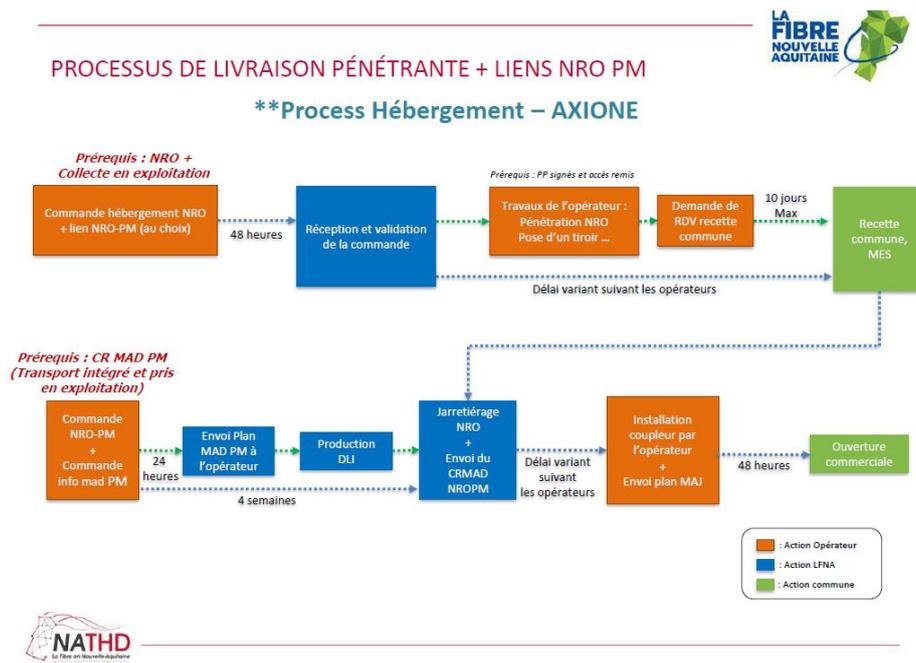
Pour cela, ils viennent raccorder et/ou installer leurs équipements aux NRO (Nœud raccordement Optique) et aux PM (point de mutualisation).



Un échange hebdomadaire est proposé à chaque opérateur commercial afin de faire un point sur les travaux en cours et vérifier si toutes les démarches administratives sont lancées et si le service fonctionne. Cet échange hebdomadaire piloté par les Chefs de projets NATHD est d'autant plus pertinent que les calendriers de livraison des prises sont très imprécis et que les CRMAD sont anticipés. C'est ainsi le seul moyen de connaître la date réelle de l'ouverture du service de la ZAPM auprès des opérateurs installés au PM.

La multiplication des PM, la livraison parfois séparée des liaisons de transport rend l'exercice d'accompagnement très consommateur de ressources de NATHD et reste source d'erreurs.

Pour une commande d'hébergement, le processus est le suivant :



En 2020, 1 409 commandes ont été lancées par les opérateurs, réparties territorialement comme suit :

Département	Collecte	NRO	LIEN NRO-PM	Pénétrante PM
16	50	69	266	0
19	62	117	366	3
23	13	28	38	0
24	14	25	62	0
40	21	28	57	0
47	19	26	56	1
87	11	21	57	0
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>314</b>	<b>902</b>	<b>4</b>

L'ensemble de ces commandes n'étaient pas toutes en service en 2020 du fait des stratégies des opérateurs mais aussi des délais d'installation. En 2020, 980 commandes ont été mises en service :

Département	Collecte	NRO	LIEN NRO-PM
16	54	81	203
19	32	92	220
23	5	21	21
24	3	11	23
40	4	8	49
47	13	14	55
87	6	17	348
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>244</b>	<b>619</b>

Pour effectuer ce suivi, NATHD s'appuie en partie sur son Concessionnaire et notamment sur son système d'information qui permet de piloter l'état des commandes et des travaux.

Une information est communiquée mensuellement aux actionnaires de NATHD afin d'informer des ouvertures commerciales et piloter des événements ainsi que mettre en œuvre des actions de communication.

NATHD assure un suivi hebdomadaire ou mensuel avec les opérateurs commerciaux pour assurer le bon avancement des commandes et des travaux associés.

Un reporting est fournis aux SMO mensuellement pour donner la visibilité de l'avancement de l'interconnexion et de la commercialisation des opérateurs. Cette donnée est également ajoutée au serveur d'éligibilité afin de remonter la bonne information aux usagers des opérateurs présents sur chaque commune.

#### iv. Prestations de raccordement

Conformément à la décision 2015-0776 rendue par l'ARCEP le 2 juillet 2015, NATHD propose deux options pour le raccordement des usagers finals. La première option, appelée « mode OI » permet aux opérateurs de confier le raccordement à NATHD qui effectue la prestation pour eux. Cette option concerne en 2020 exclusivement les opérateurs alternatifs.

La seconde option, dite « mode STOC<sup>2</sup> », permet aux opérateurs d'effectuer eux-mêmes le raccordement en tant que sous-traitant de NATHD. Cette option est plutôt celle retenue par les 4 opérateurs nationaux que sont Orange, Free, Bouygues Télécom et SFR.

Pour ces missions, NATHD s'appuie principalement sur :

- Son Concessionnaire pour les opérateurs activés (alternatifs et entreprises) ;
- Orange pour les clients d'Orange selon un contrat signé le 19 février 2019 ;
- Investissements pour la Fibre des Territoires (IFT) pour les clients de Free selon un contrat signé le 25 février 2020 ;
- Bouygues Télécom selon un contrat signé le 28 novembre 2018 ;
- SFR pour les clients de SFR selon un contrat signé le 28 mai 2020.

Au 31 décembre 2020, 7 372 raccordements ont été réalisés en 2020 soit 9 223 depuis les premières prises en exploitation de NATHD. Ces raccordements sont répartis comme suit entre le « mode STOC » et le « mode OI » :

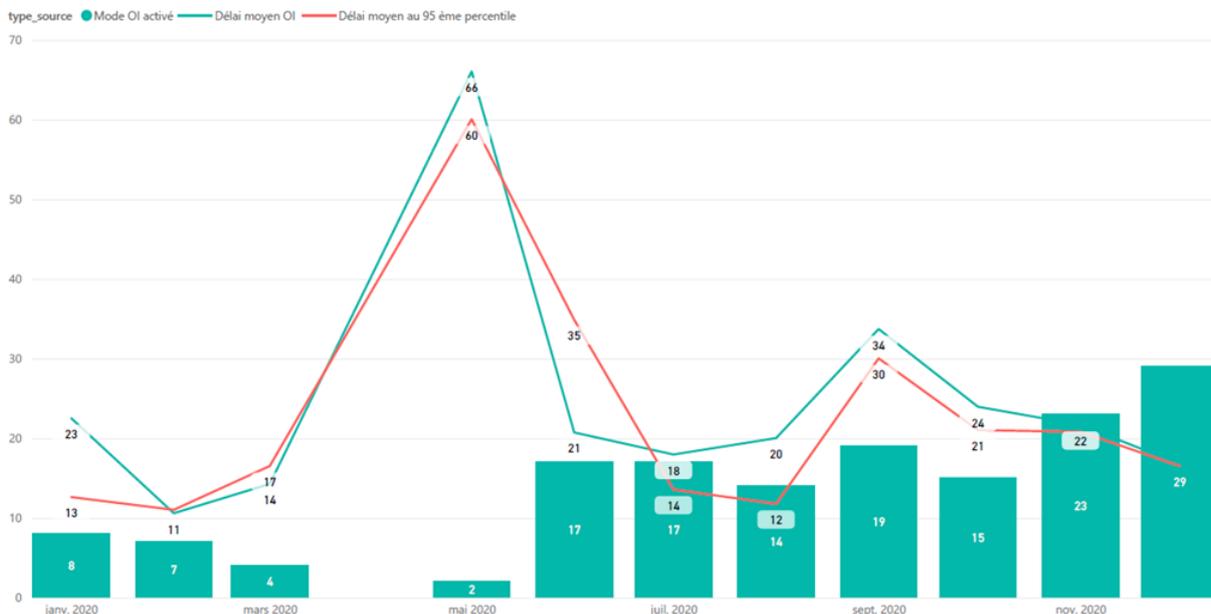
- 155 en mode « OI » en 2020) ;
- 7 217 en mode « STOC » en 2020).

La répartition mensuelle des raccordements effectués en « mode OI » en 2020 est la suivante :

---

<sup>2</sup> Pour « sous-traitance opérateur commercial »

Raccordements et délais moyens pour le marché GP FTTH par mois en mode OI sur l'année 2020



La dégradation du délai de raccordement pour le mois de mai s'explique par le rattrapage des activités de raccordement clients qui avaient été suspendus durant les mois de mars et avril 2020.

Ces raccordements n'ayant pu être réalisés dans des conditions normales d'exécution du fait des mesures de confinement prises par le Gouvernement et des conditions sanitaires définies d'intervention terrain définies dans ce contexte COVID-19.

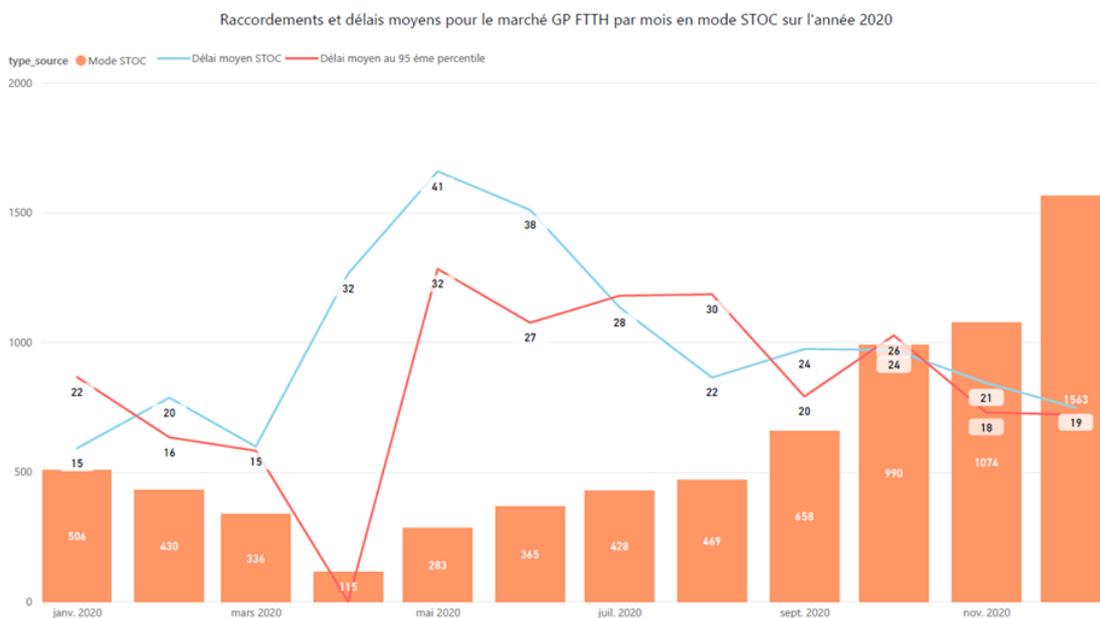
En 2020, 4 raccordements Entreprises ont été réalisés (offre Fibre Entreprise) dont 2 en Charente, 1 en Corrèze et 1 en Lot-et-Garonne.

Ainsi, en 2020, le parc Actif a évolué comme suit :

Suivi du parc d'abonnés en GP FTTH

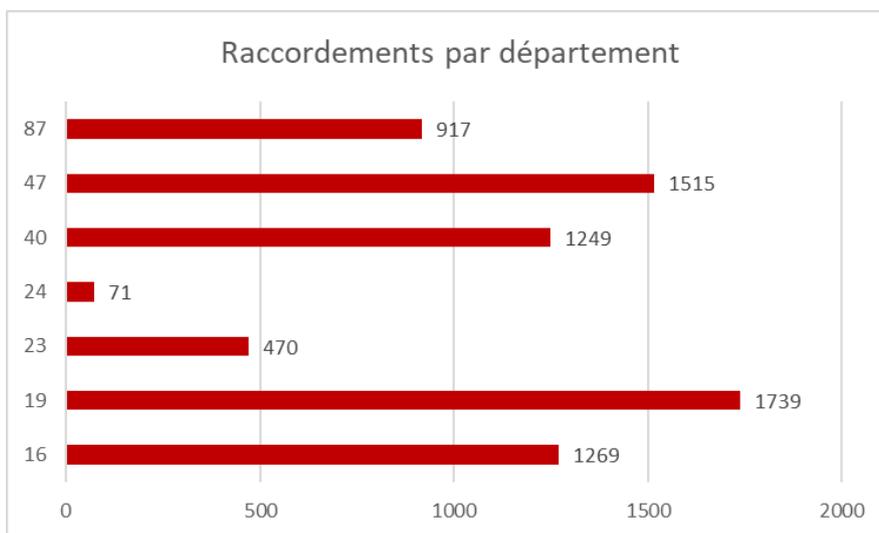


La répartition mensuelle des raccordements effectués en « mode STOC » est la suivante :



Comme pour les raccordements en « mode OI », l'augmentation du délai de raccordement est dû à la reprise des raccordements qui étaient arrêtées pendant la période du premier confinement.

Le nombre de raccordements par département sur l'année 2020 est le suivant :



NATHD exerce également un contrôle sur les délais contractuels de raccordement. Ces délais sont différents selon le mode de raccordement :

- En « mode OI », 95% des commandes doivent être traités en moins de 16 jours ouvrés et 100% en moins de 26 jours ouvrés, sans compter les délais sous la responsabilité de l'utilisateur final. Cependant, les pénalités ne sont applicables par NATHD que si le délai médian de livraison du service de câblage client final FTTH dépasse de 20 % l'objectif fixé à 16 jours. En 2020, le délai médian était de 16 jours ouvrés. Les délais de raccordements ont été les suivants :

< ou = à 16 JO	> à 16 JO et < ou = à 26 JO	> à 26 JO	Total*
85	41	29	<b>155</b>
55%	26%	19%	<b>100%</b>

\*Ces délais intègrent les délais de prise de rendez-vous dépendant de l'utilisateur final qui ne sont pas dans les objectifs contractuels. La vérification du respect de ce délai est aujourd'hui impossible à réaliser.

- En « mode STOC », conformément aux contrats FttH Passif signés par les opérateurs, 95% des commandes doivent être traités en moins de 16 jours ouvrés et 100% en moins de 26 jours ouvrés.

< ou = à 16 JO	> à 16 JO et < ou = à 26 JO	> à 26 JO	Total*
3 547	1 898	1 772	<b>7 217</b>
49%	26%	25%	<b>100%</b>

\*Ces délais intègrent les délais de prise de rendez-vous dépendant de l'utilisateur final qui ne sont pas dans les objectifs contractuels. La vérification du respect de ce délai est aujourd'hui impossible à réaliser.

Les délais de prise de rendez-vous de l'utilisateur final ne sont pas à ce jour identifiés au sein du délai total rendant difficile la vérification des objectifs contractuels de délai de raccordement en mode OI ou en mode STOC. Néanmoins, NATHD suit le délai de raccordement moyen de chaque opérateur, incluant le délai de prise de rendez-vous afin d'en évaluer l'évolution (cf graphique au-dessus) et d'éviter une dégradation du service à l'utilisateur final.

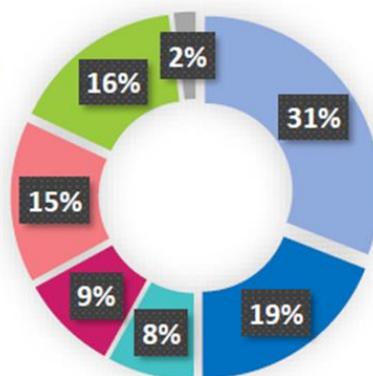
Sur l'année 2020, la plupart des raccordements ont été effectués en mode STOC du fait de la présence des quatre opérateurs. Ainsi, le nombre des raccordements en « mode OI » est très faible et n'augmente plus alors que le nombre des raccordements en « mode STOC » a très fortement augmenté.

NATHD a une action importante dans l'objectif d'améliorer la qualité de service aux usagers notamment sur les raccordements. En 2020, près de 91% des raccordements étaient réalisés en un seul rendez-vous. Pour les 9% restants, NATHD s'assure qu'il existe une procédure de résolution et pour les cas les plus longs, NATHD les traite au cas par cas. Cet indicateur a évolué vis-à-vis de 2019 avec une progression passant de 87% à 91% malgré une augmentation significative des raccordements.

A noter toutefois que ce taux ne prend pas en compte les raccordements réalisés en plusieurs rendez-vous par les opérateurs eux-mêmes sans sollicitation de l'exploitant (ex. : absence au rendez-vous, problème de box, matériel inadapté lors de l'intervention...). En effet, le mode STOC permet pas à ce jour de disposer de ces informations.

En 2020, 797 raccordements non réalisés au premier rendez-vous ont été résolus.

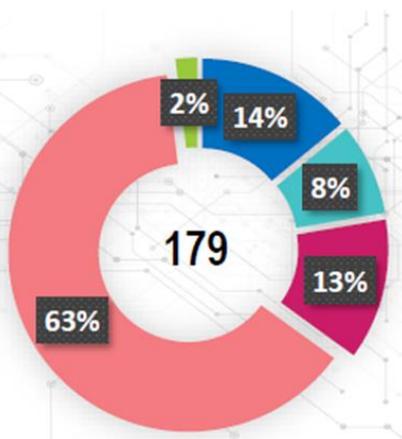
- Défaut de continuité du signal (ex : fibre cassée)
- Infrastructure inaccessible (PBO, PM, chambre, etc.)
- Problème de référentiel (ex : mauvais adressage)
- Problème de cheminement public
- Problème de GC public
- Problème de cheminement ENEDIS (bandeau vert)
- Divers 2%



Pour pallier aux ajournements de certaines typologies de raccordement tel que les raccordements longs (> 150ml) et les raccordements utilisant les appuis Enedis, NATHD a passé des accords expérimentaux avec certains FAI qui ont permis la mise en œuvre de procédures pour réduire ces types d'ajournements et arriver, à ce jour, à des délais et des quantités quasiment nul sur ces typologies d'ajournements.

Il restait en 2020, 179 raccordements non réalisés essentiellement pour des problèmes liés à l'absence génie civil non-utilisable en domaine public pour 63% (par exemple, fourreau bouché, poteau cassé...)

- Défaut de continuité du signal (ex : fibre cassée)
- Problème d'infrastructure (ex : problème d'accès, de capacité, etc.)
- Problème de référentiel (ex : mauvais adressage)
- Problème de cheminement public
- Problème de GC public
- Problème de cheminement ENEDIS (bandeau vert)



Sur ces problématiques, NATHD travaille à l'amélioration des procédures existantes.

De manière générale sur les raccordements, ont été mises en place des réunions :

- Hebdomadaires avec le Concessionnaire permettant de traiter les ajournements de raccordements, le traitement des escalades clients et les processus d'exploitation.
- Bi-mensuelles avec les opérateurs pour traiter les ajournements.

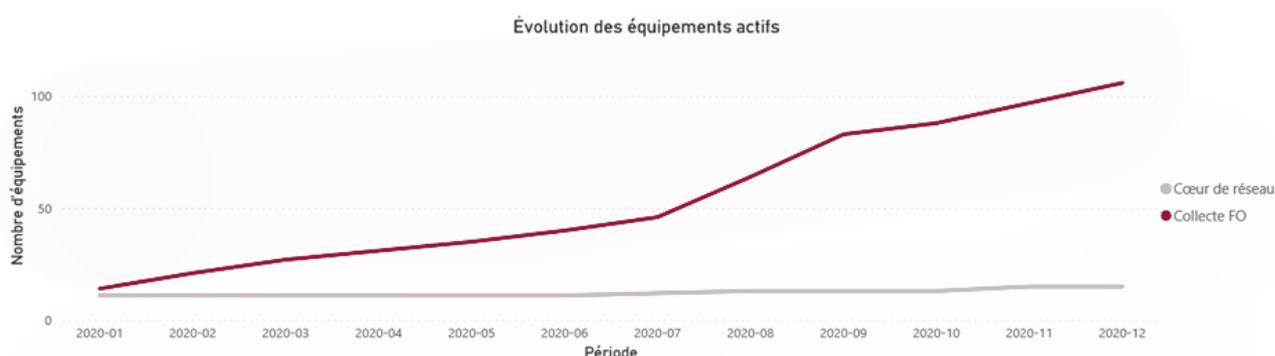
Un état d'information mensuel est également fait aux SMO traitant l'ensemble des sujets d'exploitation. Une lettre d'information est également communiquée aux administrateurs et aux SMO mensuellement et des audits terrains sont réalisés.

## v. Indicateurs d'exploitation

Les éléments de ce chapitre rassemblent l'ensemble des éléments d'appréciation de la qualité du service public confié au Délégataire et de la qualité du service rendu aux Usagers du Réseau.

### a- Equipements en production

Le graphique ci-dessous représente les équipements mis en production dans les Nœuds de Raccordement Optique/d'Abonnés (NRO/NRA) :

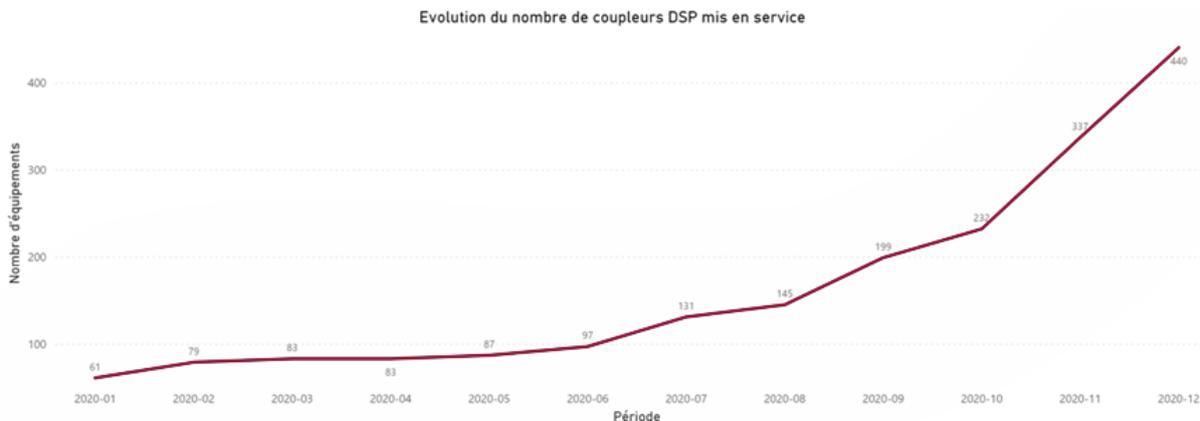


Famille Equipements	2020-01	2020-02	2020-03	2020-04	2020-05	2020-06	2020-07	2020-08	2020-09	2020-10	2020-11	2020-12
<b>Cœur de réseau</b>												
Equipements de coeur de plaque	11	11	11	11	11	11	12	13	13	13	15	15
<b>Collecte FO</b>												
OLT	29	34	38	40	42	53	67	76	89	96	100	108

La courbe d'évolution des équipements actifs suit naturellement le déploiement en cours sur l'ensemble du périmètre et en particulier celui des NRO. L'évolution sur l'année 2020 est notable avec une hausse de 4 équipements de cœur de réseau et de 79 OLT.

La liste des OLTs installés et mis en service au 31 décembre 2020 est fournie en annexe 3 du présent rapport.

Le graphique ci-dessous représente les équipements mis en production dans les Points de Mutualisation PM / ADR. Ces équipements sont les coupleurs en production sur l'ensemble de l'année 2020 :



texte	2020-01	2020-02	2020-03	2020-04	2020-05	2020-06	2020-07	2020-08	2020-09	2020-10	2020-11	2020-12	Total
Nombre de coupleurs	61	79	83	83	87	97	131	145	199	232	337	440	440

La courbe d'évolution du nombre de coupleurs mis en service suit le déploiement du réseau et en particulier celui des Points de Mutualisation (PM). En 2020, une hausse de 379 coupleurs a été enregistrée.

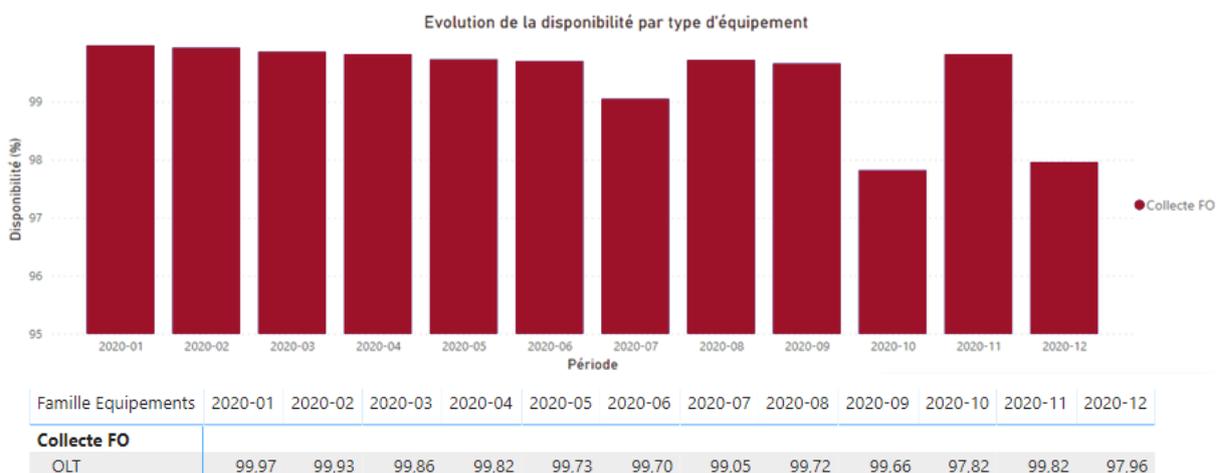
La liste des coupleurs DSP installés et mis en service au 31 décembre 2020 est fournie en annexe 4 du présent rapport.

### *b- Synoptique générale du réseau*

Les schémas d'ingénierie du Réseau applicable au 31 décembre 2020 sont joints au présent rapport en annexes 5A, 5B, 5C, 5D, 5E – Synoptique général par SMO.

### *c- Disponibilité du réseau*

Contractuellement, la disponibilité annuelle ne doit pas être inférieure à 99,5%. En 2020, la répartition mensuelle de la disponibilité de la collecte est la suivante :



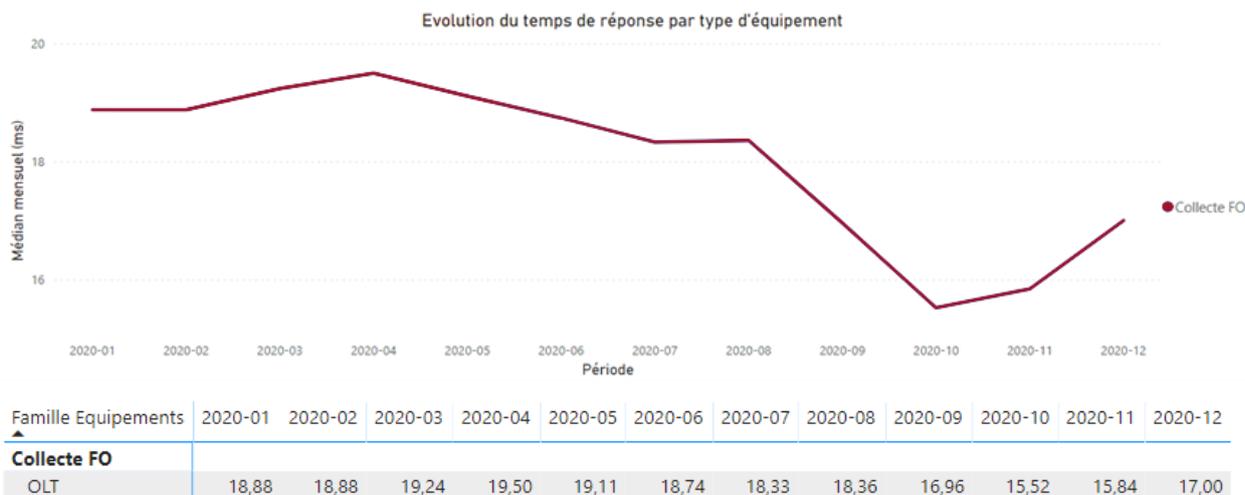
La moyenne annuelle est de 99,42%, ce qui est inférieur au taux contractuel. Cependant, malgré cela, NATHD n'a pas appliqué de pénalités à LFNA.

Le taux de disponibilité des OLT est considéré dégradé en dessous de 99,5% et critique en dessous de 98,5%. Le taux de juillet s'explique par l'incident majeur rencontré sur le shelter de Brive (installation d'une LSR LFNA) suite à un dysfonctionnement électrique dû à un événement caniculaire sur plusieurs jours. Il a été nécessaire de couper la climatisation pendant une durée de 1,5 jours.

Le taux de décembre s'explique par deux incidents distincts :

- Impact sur l'OLT-s4d47-01 : coupure d'un câble 48Fo sans impact client car l'incident est intervenu avant l'activation de services ;
- Coupures de fibres dans une BPE impactant 3 OLT en amont de toute activation de services également, donc sans impact abonnés.

### d- Temps de réponse



Le temps de réponse est resté correct en 2020 ne dépassant jamais 20 ms, l'indicateur en baisse de 2ms en Octobre et Novembre n'est pas significatif et correspond à un évènement de type OLT plus rapide qu'un autre et à des opérations de désaturations du Backbone national Axione.

### e- Taux d'occupation des équipements

Ces indicateurs montrent que le réseau est correctement dimensionné en termes de :

- Nombre de ports disponibles pour accueillir les nouveaux clients ;
- Bande passante disponible suffisante pour satisfaire la demande des clients.

A noter que les coupleurs contrôlés sont ceux du Concessionnaire, utilisés uniquement pour les offres activées. Les 4 OCEN disposent de leurs propres coupleurs sur lesquels nous ne disposons pas des données. De même les données sur les OLT ne concerne que les offres activées.

#### Taux d'occupation des coupleurs DSP dans les PM

Taux d'occupation des coupleurs DSP dans les PM	2020-01	2020-02	2020-03	2020-04	2020-05	2020-06	2020-07	2020-08	2020-09	2020-10	2020-11	2020-12
Taux d'occupation des coupleurs Axione	16,82 %	14,33 %	13,54 %	13,61 %	13,18 %	11,82 %	8,98 %	8,36 %	6,57 %	5,86 %	4,31 %	3,82 %
Nombre de ports FTTH déployés	2117	2589	2747	2747	2936	3377	4511	5048	6606	7677	11080	13978
Nombre de ports FTTH occupés	356	371	372	374	387	399	405	422	434	450	478	534

Le taux d'occupation des coupleurs DSP diminue fortement et de manière décroissante.

La hausse significative de la construction cette année et la part de marché très importante des OCEN impactent directement ce faible pourcentage.

Un nouveau coupleur est ajouté dès lors qu'il ne reste plus que 3 ports disponibles dans le PM.

#### Taux de PM présentant un fort taux d'occupation des coupleurs DSP

Taux de PM présentant un fort taux d'occupation des coupleurs	
Entre 80% et 95%	Supérieur à 95%
0,45 %	0,00 %

## PM avec des coupleurs DSP fortement occupés

### Top 5 des PM avec des coupleurs DSP fortement occupés

Top 5 des PM dont saturation > 80%	Taux
SHL_19201_STAD	94,24 %

## Taux d'occupation des OLT dans les NRO

NRO	Nom de la carte	Nombre de ports déployés en fin de période	Nombre de ports occupés en fin de période	Taux d'occupation par carte en fin de période	Date MES
NA-16226-MTCH	olt-mtc16-01.lna.axione.fr	16	14	87,50 %	24/09/2020
NA-16104-CNDN	olt-cdc16-01.lna.axione.fr	16	12	75,00 %	02/09/2019
SHL_19011_ARNA	olt-apo19-01.lna.axione.fr	16	12	75,00 %	03/03/2020
NA-16281-RFLD	olt-rfd16-01.lna.axione.fr	16	11	68,75 %	27/07/2020
SHL_19276_UZER	olt-uze19-01.lna.axione.fr	16	11	68,75 %	28/09/2020
SHL-19073-EGLE	olt-egl19-01.lna.axione.fr	16	11	68,75 %	22/07/2020
SHL-19080-EYGU	olt-eyg19-01.lna.axione.fr	16	10	62,50 %	13/10/2020
SHL-19201-EXUP	olt-ser19-01.lna.axione.fr	16	10	62,50 %	26/12/2018
SHL-47040-BRAX	olt-bra47-01.lna.axione.fr	16	10	62,50 %	25/09/2019
SHL-47094-FAUG	olt-fau47-01.lna.axione.fr	16	10	62,50 %	14/01/2020
NA-16269-PZAC	olt-pzc16-01.lna.axione.fr	16	9	56,25 %	06/11/2020
SHL_40001_AIRE	olt-air40-01.lna.axione.fr	16	9	56,25 %	08/11/2019
SHL-19106-LAPL	olt-lap19-01.lna.axione.fr	16	9	56,25 %	05/05/2020
SHL-19237-PRIV	olt-pri19-01.lna.axione.fr	16	9	56,25 %	18/08/2020
NA-16223-MBRN	olt-mbr16-01.lna.axione.fr	16	8	50,00 %	21/08/2020
SHL_23013_AUZA	olt-auz23-01.lna.axione.fr	16	8	50,00 %	14/12/2020
SHL-19023-BEBT	olt-beb19-01.lna.axione.fr	16	8	50,00 %	22/11/2019
SHL-19148-NVIC	olt-nvc19-01.lna.axione.fr	16	8	50,00 %	06/02/2020
SHL-19174-LRCC	olt-lrc19-01.lna.axione.fr	16	8	50,00 %	06/05/2020

<b>SHL-19275-USSE</b>	olt-uss19-01.lna.axione.fr	16	8	50,00 %	27/11/2018
<b>SHL-87001-AIXE</b>	olt-aix87-01.lna.axione.fr	16	8	50,00 %	20/09/2019
<b>SHL_24547_TERR</b>	olt-ter24-01.lna.axione.fr	16	7	43,75 %	25/11/2019
<b>SHL-19118-LLON</b>	olt-llo19-01.lna.axione.fr	16	7	43,75 %	24/09/2020
<b>NA-16158-GSAC</b>	olt-gsc16-01.lna.axione.fr	16	6	37,50 %	02/11/2020
<b>NA-16163-HIER</b>	olt-hie16-01.lna.axione.fr	16	6	37,50 %	24/09/2020
<b>NA-16220-LMET</b>	olt-sig16-01.lna.axione.fr	16	6	37,50 %	27/07/2020
<b>SHL_19121_LUBE</b>	olt-lub19-01.lna.axione.fr	16	6	37,50 %	28/02/2020
<b>SHL_19216_ZYME</b>	olt-sjv19-01.lna.axione.fr	16	6	37,50 %	23/10/2020
<b>SHL_19250_SALO</b>	olt-slt19-01.lna.axione.fr	16	6	37,50 %	28/02/2020
<b>SHL_40150_LEON</b>	olt-ln640-01.lna.axione.fr	16	6	37,50 %	18/06/2020
<b>SHL-19019-BLUD</b>	olt-blu19-01.lna.axione.fr	16	6	37,50 %	04/09/2020
<b>SHL-19252-SARX</b>	olt-sar19-01.lna.axione.fr	16	6	37,50 %	16/03/2020
<b>SHL-23030-BOUR</b>	olt-bof23-01.lna.axione.fr	16	6	37,50 %	14/11/2018
<b>SHL-23075-DUNP</b>	olt-dun23-01.lna.axione.fr	16	6	37,50 %	12/08/2020
<b>SHL-87066-FLAV</b>	olt-fla87-01.lna.axione.fr	16	6	37,50 %	11/09/2020
<b>NA-16366-SEGO</b>	olt-seg16-01.lna.axione.fr	16	5	31,25 %	14/08/2020
<b>SHL_19094_JUIL</b>	olt-jui19-01.lna.axione.fr	16	5	31,25 %	23/10/2020
<b>SHL_40261_SGDM</b>	olt-sgm40-01.lna.axione.fr	16	5	31,25 %	11/06/2020
<b>SHL_87161_SLEO</b>	olt-sln87-01.lna.axione.fr	16	5	31,25 %	02/11/2018
<b>SHL_87187_SYRI</b>	olt-syr87-01.lna.axione.fr	16	5	31,25 %	30/10/2018
<b>SHL-19125-MCEE</b>	olt-mce19-01.lna.axione.fr	16	5	31,25 %	13/03/2020
<b>SHL-47285-SAMA</b>	olt-sam47-01.lna.axione.fr	16	5	31,25 %	08/01/2020
<b>NA-16025-BGNR</b>	olt-bai16-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	23/05/2019
<b>NA-16073-CHLS</b>	olt-chs16-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	23/05/2019
<b>NA-16083-CHME</b>	olt-cme16-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	13/01/2020

<b>NA-16097-RICH</b>	olt-ric16-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	27/07/2020
<b>NA-16286-RLAC</b>	olt-rlc16-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	28/07/2020
<b>SHL_19015_AYEN</b>	olt-aye19-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	21/09/2020
<b>SHL_19153_OBJA</b>	olt-obj19-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	04/03/2020
<b>SHL_40332_YCHO</b>	olt-ych40-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	19/09/2018
<b>SHL-19010-ARGE</b>	olt-arg19-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	17/08/2020
<b>SHL-19033-BUGE</b>	olt-bug19-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	10/06/2020
<b>SHL-19036-CBET</b>	olt-cbe19-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	03/07/2020
<b>SHL-19238-REMY</b>	olt-rem19-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	03/08/2020
<b>SHL-23021-BENE</b>	olt-ben23-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	12/08/2020
<b>SHL-23069-CRCQ</b>	olt-crq23-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	07/07/2020
<b>SHL-23095-LGBG</b>	olt-grb23-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	03/10/2019
<b>SHL-23168-SDTT</b>	olt-sdt23-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	07/07/2020
<b>SHL-47232-SBDA</b>	olt-sba47-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	05/06/2020
<b>SHL-87011-BELL</b>	olt-bel87-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	29/09/2020
<b>SHL-87014-BESS</b>	olt-bes87-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	30/04/2020
<b>SHL-87021-BOSM</b>	olt-bos87-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	17/02/2020
<b>SHL-87079-LJHM</b>	olt-ljh87-01.lna.axione.fr	16	4	25,00 %	07/12/2020
<b>SHL-19259-LACC</b>	olt-sxs19-01.lna.axione.fr	16	3	18,75 %	02/06/2020
<b>SHL-19269-TNAC</b>	olt-tnc19-01.lna.axione.fr	16	3	18,75 %	18/12/2020
<b>SHL-47052-CAST</b>	olt-cax47-01.lna.axione.fr	16	3	18,75 %	24/06/2020
<b>SHL-47195-NERA</b>	olt-ner47-01.lna.axione.fr	16	3	18,75 %	02/06/2020
<b>NA-16005-AIGR</b>	olt-aig16-01.lna.axione.fr	16	2	12,50 %	30/01/2020
<b>NA-16090-CHNF</b>	olt-chf16-01.lna.axione.fr	16	2	12,50 %	15/09/2020
<b>NA-16300-VDBL</b>	olt-sta16-01.lna.axione.fr	16	2	12,50 %	03/07/2020
<b>SHL_19191_ZUJE</b>	olt-lar19-01.lna.axione.fr	16	2	12,50 %	24/01/2020

<b>SHL_19242_SAIN</b>	olt-cey19-01.lna.axione.fr	16	2	12,50 %	04/03/2020
<b>SHL_19285_VIGE</b>	olt-vig19-01.lna.axione.fr	16	2	12,50 %	22/12/2020
<b>SHL_23061_HRLL</b>	olt-hrl23-01.lna.axione.fr	16	2	12,50 %	09/12/2020
<b>SHL-19113-LNAC</b>	olt-lna19-01.lna.axione.fr	16	2	12,50 %	21/04/2020
<b>SHL-19136-MEMA</b>	olt-mem19-01.lna.axione.fr	16	2	12,50 %	08/07/2020
<b>SHL-19138-MEYC</b>	olt-mey19-01.lna.axione.fr	16	2	12,50 %	08/10/2020
<b>SHL-23204-LJCL</b>	olt-sjc23-01.lna.axione.fr	16	2	12,50 %	11/12/2020
<b>SHL-23246-SSCP</b>	olt-ssc23-01.lna.axione.fr	16	2	12,50 %	08/09/2020
<b>NA-16409-VFAG</b>	olt-vfa16-01.lna.axione.fr	16	1	6,25 %	15/01/2020
<b>SHL_24291_HYFO</b>	olt-mog24-01.lna.axione.fr	16	1	6,25 %	10/09/2020
<b>NA-16023-AUNA</b>	olt-mle16-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	03/07/2020
<b>NA-16028-BBZX</b>	olt-bax16-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	24/02/2020
<b>NA-16066-BROS</b>	olt-bro16-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	03/06/2019
<b>NA-16119-DIGN</b>	olt-dig16-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	13/10/2020
<b>NA-16151-GENT</b>	olt-ge516-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	29/07/2020
<b>NA-16230-MONM</b>	olt-mtu16-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	15/06/2020
<b>NA-16287-ROUL</b>	olt-rot16-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	15/09/2020
<b>NA-16347-UBTD</b>	olt-ubt16-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	16/06/2020
<b>NA-16408-VLBO</b>	olt-vlb16-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	16/06/2020
<b>SHL_19147_NESP</b>	olt-nes19-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	24/01/2020
<b>SHL_24156_DOUZ</b>	olt-9lz24-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	02/11/2020
<b>SHL_40168_MAGE</b>	olt-mg640-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	24/06/2020
<b>SHL_40187_ZUCY</b>	olt-mol40-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	15/06/2020
<b>SHL-19028-BORT</b>	olt-bor19-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	18/12/2019
<b>SHL-19130-MUSC</b>	olt-muc19-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	15/07/2020
<b>SHL-19152-NONA</b>	olt-non19-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	04/09/2020

<b>SHL-19164-PYDE</b>	olt-pyd19-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	09/06/2020
<b>SHL-19251-SU9N</b>	olt-sr319-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	12/10/2020
<b>SHL-19280-VEGS</b>	olt-veg19-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	06/10/2020
<b>SHL-23176-LSOU</b>	olt-lso23-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	13/08/2020
<b>SHL-47210-PSMA</b>	olt-por47-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	07/12/2020
<b>SHL-47276-SSAR</b>	olt-s4d47-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	10/08/2020
<b>SHL-87002-AMBA</b>	olt-amb87-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	04/12/2020
<b>NA-16046-BLAZ</b>	olt-bla16-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	21/02/2020
<b>NA-16078-CHMP</b>	olt-chm16-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	25/09/2020
<b>SHL-19084-FOGS</b>	olt-fgs19-01.lna.axione.fr	16	0	0,00 %	07/07/2020

Un OLT doit être upgradé si l'ensemble des ports PON sont utilisés et si un des PM qui lui est rattaché a moins de 4 ports disponibles. Dans ce cas, une nouvelle carte GPON doit être insérée dans l'OLT. De même, un nouveau coupleur doit être installé dans le PM approchant de la saturation.

### Taux de NRO présentant un fort taux d'occupation OLT

#### Taux de NRO présentant un fort taux d'occupation des cartes GPON

Inférieur à 70%	Entre 70% et 80%	Entre 80% et 90%
99,40%	0,45%	0,15%

**108**

Nombre de NRO dans le Parc

### TOP 10 NRO/OLT occupés

Top 10 NRO/OLT occupés	
NRO	Taux
NA-16226-MTCH	87,50 %
NA-16104-CNDN	75,00 %
SHL_19011_ARNA	75,00 %
NA-16281-RFLD	68,75 %
SHL_19276_UZER	68,75 %
SHL-19073-EGLE	68,75 %
SHL-19080-EYGU	62,50 %
SHL-19201-EXUP	62,50 %
SHL-47040-BRAX	62,50 %
SHL-47094-FAUG	62,50 %
<b>Total</b>	<b>69,38 %</b>

#### *f- Taux d'occupation des câbles de transport*

Les déploiements effectués sur le réseau prévoient les capacités en fibres optiques conformément aux règles d'ingénierie définies dans la Convention de DSP.

Le détail des taux d'occupation des câbles de transport est transmis en annexe 6.

### *g- Taux d'occupation des câbles de distribution*

Les déploiements effectués sur le Réseau très haut débit prévoient les capacités en fibres optiques conformément aux règles d'ingénierie définies à la Convention de DSP.

Le détail des taux d'occupation des câbles de distribution est transmis en annexe 7.

### *h- Taux d'occupation des PBO*

Les déploiements effectués sur le Réseau très haut débit prévoient les capacités en fibres optiques dans les PBO conformément aux règles d'ingénierie définies à la Convention de DSP.

Le détail des taux d'occupation des PBO est transmis en annexe 8.

## vi. Sinistres

7 sinistres avec tiers identifiés ont eu lieu en 2020 :

- 6 dus à des travaux ;
- 1 dus à un accident de la route.

#### Liste des sinistres

Commune Sinistre	Date Sinistre	Cause Sinistre	Choix Domaine	Type Impact	Type Tiers	Dict
montgibaud	16/01/2020	Accidents routiers	Domaine Public	Impacts aeriens	Entreprises	Sans objet
Azur	03/03/2020	Travaux	Domaine Public	Impacts souterrains	Entreprises	Non
charron	04/12/2020	Travaux	Domaine Public	Impacts aeriens	Entreprises	Sans objet
Couffy-sur-Sarsonne	30/11/2020	Travaux	Domaine Prive	Impacts aeriens	Entreprises	Non
Malemort-sur-Corrèze	09/03/2020	Travaux	Domaine Public	Impacts souterrains	Entreprises	Non
nespouls	20/10/2020	Travaux	Domaine Public	Impacts souterrains	Entreprises	Non
ussel	26/06/2020	Travaux	Domaine Public	Impacts aeriens	Entreprises	Non

La réglementation DT/DICT n'est pas respectée pour la majorité des dommages subis sur ce réseau. Cette information est remontée à l'Observatoire Régional afin de faire un rappel réglementaire aux entreprises concernées. Le montant moyen des réparations suite aux sinistres a été de 6 000€ en 2020.

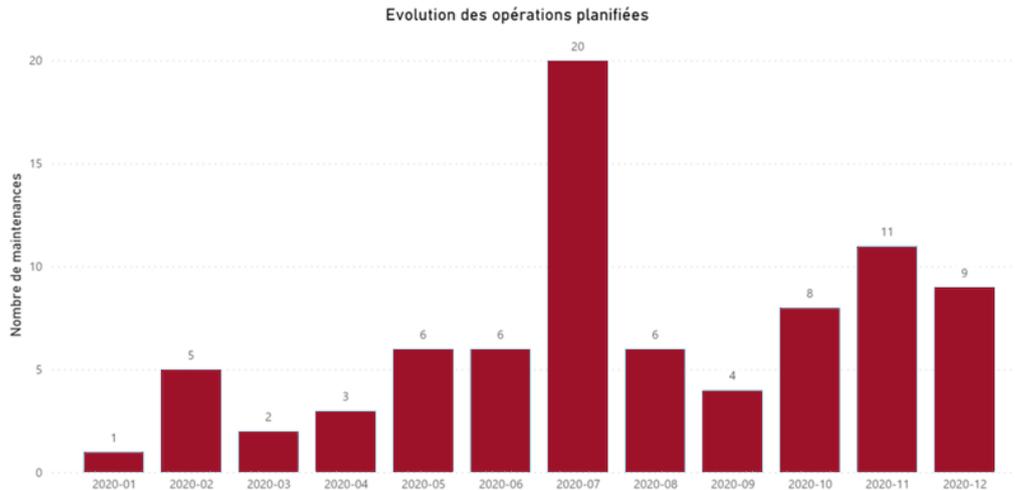
## vii. Interventions sur le réseau

### *1- Opérations planifiées (évolutions de réseaux)*

Les opérations planifiées sont générées dès qu'une action est effectuée sur le réseau en Production, néanmoins la plupart (90%) est sans impact et sans risque. Le graphique ci-dessous présente l'évolution mensuelle du nombre d'opérations planifiées réalisées au cours de l'année 2020.

Les travaux programmés peuvent être liés :

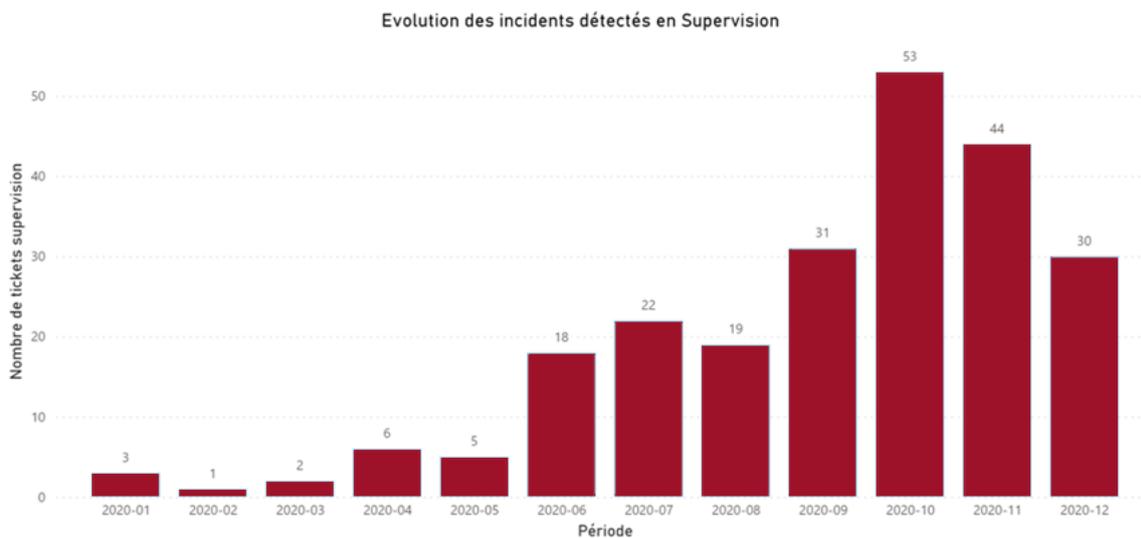
- à des déploiements sur le réseau,
- à des mises à jour logicielles sur les équipements actifs,
- à des raccordements abonnés,
- à des travaux programmés de fournisseurs de Fibre Optique Noire et de bande passante.



La volumétrie des opérations programmées a connu une hausse marquante en juillet et sur le dernier trimestre 2020. Concernant le mois de juillet, 10 interventions ont été réalisées suite à l'épisode de canicule (Dysfonctionnements de climatisation ou désactivation manuelle).

De manière générale, on estime que les hausses constatées à partir du milieu d'année viennent d'un décalage lié au premier confinement associé à une tendance à la hausse du nombre d'opérations sur le réseau liée à l'évolution de la construction et prise en exploitation.

## 2- Incidents détectés en supervision



La hausse d'activité générale ainsi que les intempéries de fin d'année ont naturellement amené davantage d'incidents détectés en supervision. On note aussi des incidents concernant des alarmes suite à des portes ouvertes sur les NRO (33 déclenchements d'alarmes en 2020) probablement dû à l'augmentation de la construction ainsi qu'une augmentation de dysfonctionnements électriques ENEDIS.

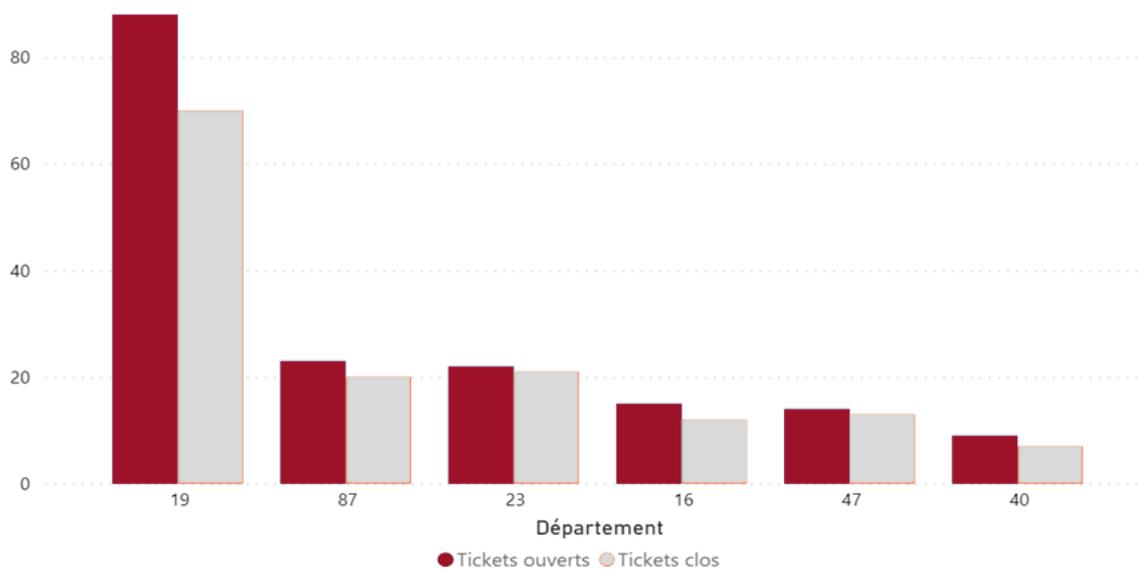
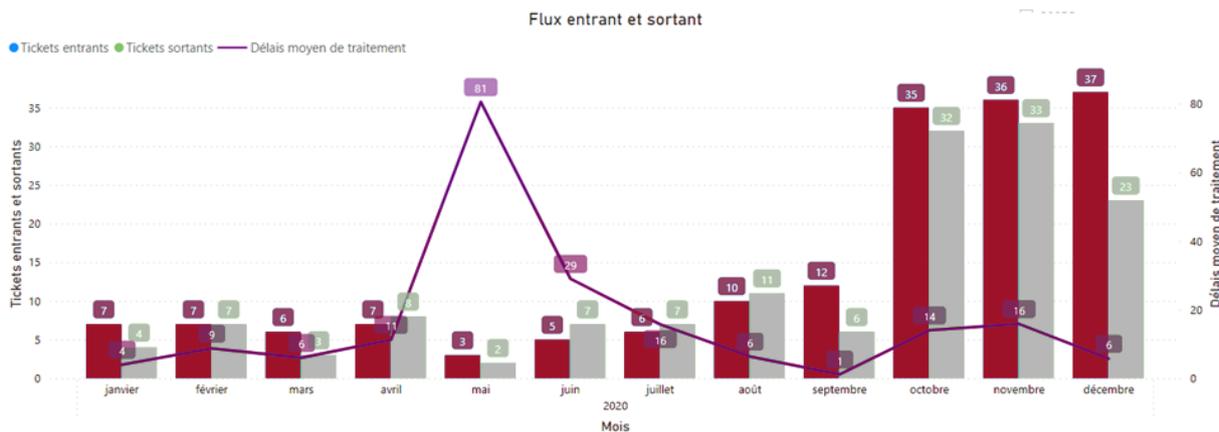
NATHD assure un suivi des incidents détectés en supervision en lien avec la supervisons de LFNA et assure un suivi avec les FAI lors de ses points mensuels. NATHD assure une information mensuelle aux SMO sur ces incidents.

### 3- Incidents dommages réseaux

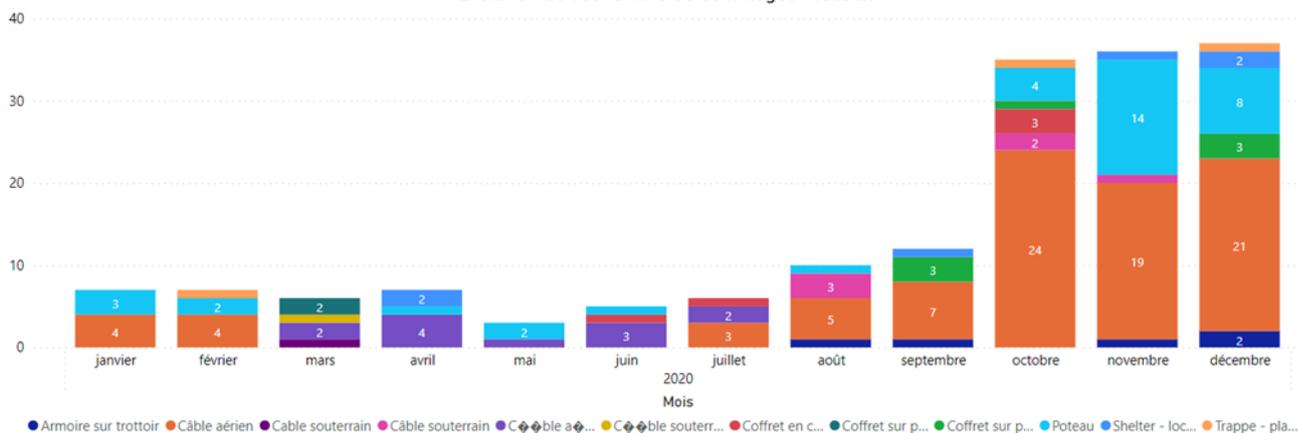
Le déploiement du réseau et l'augmentation de l'infrastructure FttH sur le territoire amène naturellement une hausse des dommages réseaux. Les réseaux aériens restent la catégorie amenant le plus de déclarations : câbles aériens, poteaux, coffrets sur poteau. La seconde catégorie amenant des déclarations régulières porte sur les armoires de rues.

Le délai moyen de traitement du mois de mai correspond à la période de confinement.

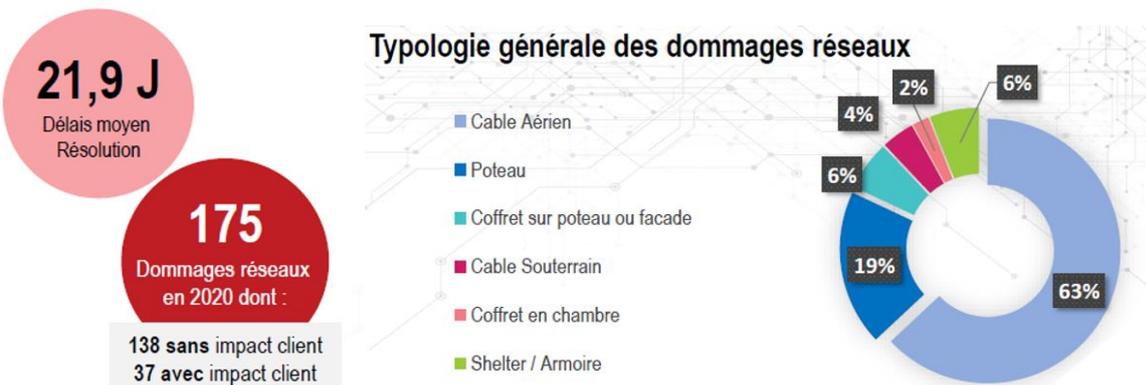
Les pics de déclaration de dommages réseaux du dernier trimestre 2020 correspondent aux tempêtes Bella et Barbara intervenues particulièrement sur le Département de la Corrèze (vents violents, neige).



### Evolution de l'ouverture de dommages réseaux



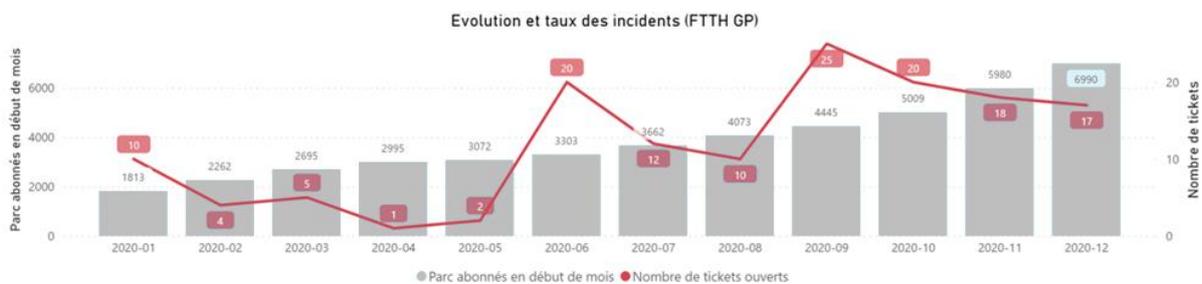
NATHD assure un pilotage des dommages réseaux pour l'ensemble des SMO. Une information est mise à disposition mensuellement et un pilotage des incidents majeurs est déclenché en cas de perte importante d'abonnés. Un état des lieux est envoyé tous les mois via la lettre d'information à l'ensemble des administrateurs et des SMO.

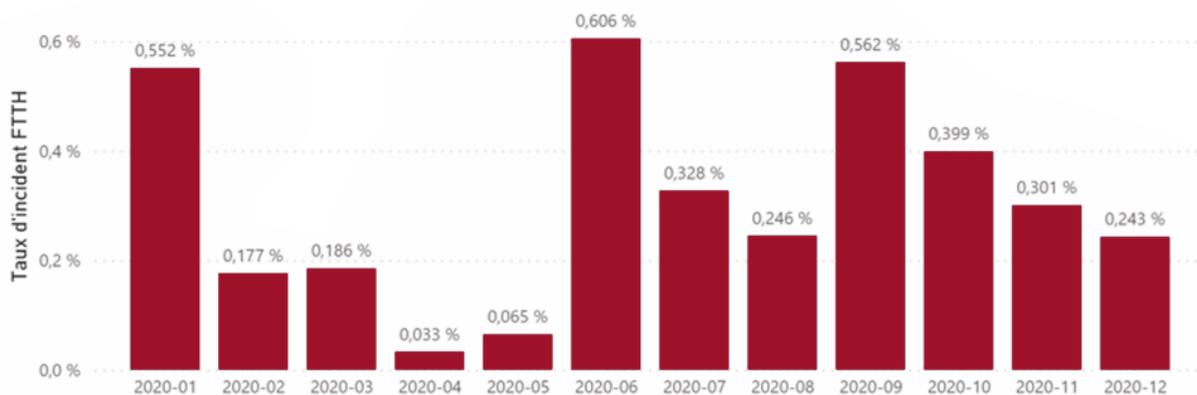


NATHD donne une visibilité supplémentaire en différenciant les dommages réseaux en précisant la typologie avec impacts clients et indique les délais moyens d'interventions.

#### 4- Incidents sur les abonnés résidentiels

Les graphiques ci-dessous présentent l'évolution du nombre d'incidents recensés sur les abonnés résidentiels au regard du nombre total d'abonnés :





Période	Parc abonnés en début de mois	Nombre d'incidents	Taux d'incident
2020-01	1813	10	0,552 %
2020-02	2262	4	0,177 %
2020-03	2695	5	0,186 %
2020-04	2995	1	0,033 %
2020-05	3072	2	0,065 %
2020-06	3303	20	0,606 %
2020-07	3662	12	0,328 %
2020-08	4073	10	0,246 %
2020-09	4445	25	0,562 %
2020-10	5009	20	0,399 %
2020-11	5980	18	0,301 %
2020-12	6990	17	0,243 %

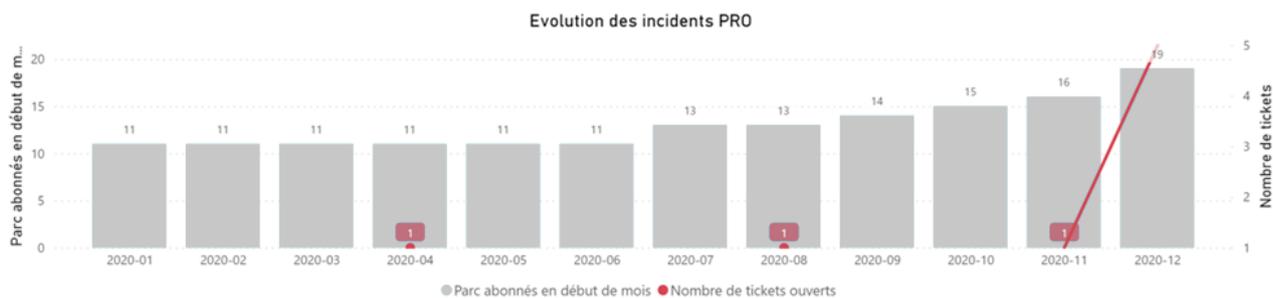
Compte tenu de l'évolution du nombre de prises et du nombre d'abonnés FTTH, le nombre de tickets est naturellement en hausse même s'il reste très faible.

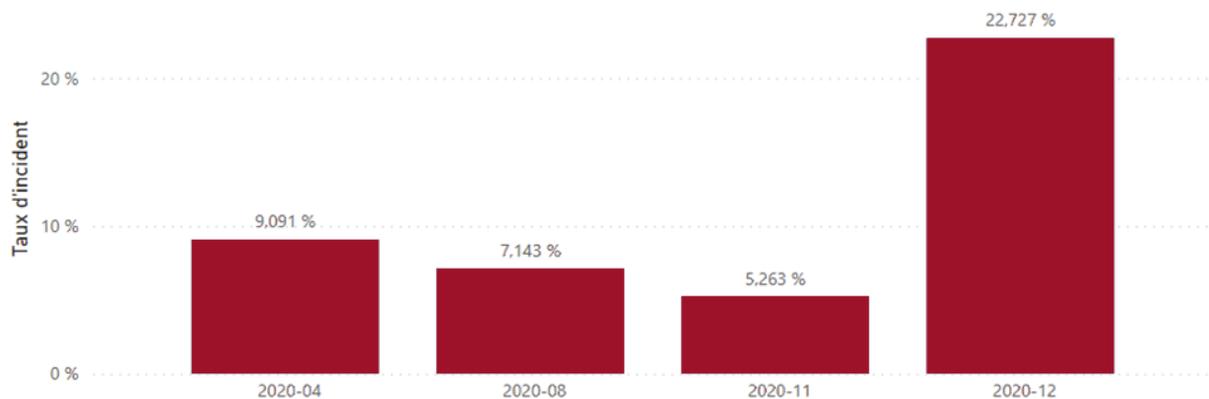
Le taux d'incident quant à lui reste compris entre 0.033% et 0.606% avec une moyenne de 0.3% relativement faible par rapport à la moyenne nationale. Ce taux devrait augmenter avec l'augmentation du parc.

NATHD réalise un suivi des incidents abonnés lors de ses réunions d'exploitation mensuelles avec les FAI pour garantir le meilleur traitement des demandes usagers.

### 5- Incidents sur les abonnés professionnels

Le graphique ci-dessous présente l'ensemble des incidents signalés sur les usagers ayant souscrits des produits professionnels FTTH Pro et FTTB :





Période	Parc abonnés en fin de mois	Nombre d'incidents	Taux d'incident
2020-01	11		
2020-02	11		
2020-03	11		
2020-04	11	1	9,091 %
2020-05	11		
2020-06	13		
2020-07	13		
2020-08	14	1	7,143 %
2020-09	15		
2020-10	16		
2020-11	19	1	5,263 %
2020-12	22	5	22,727 %

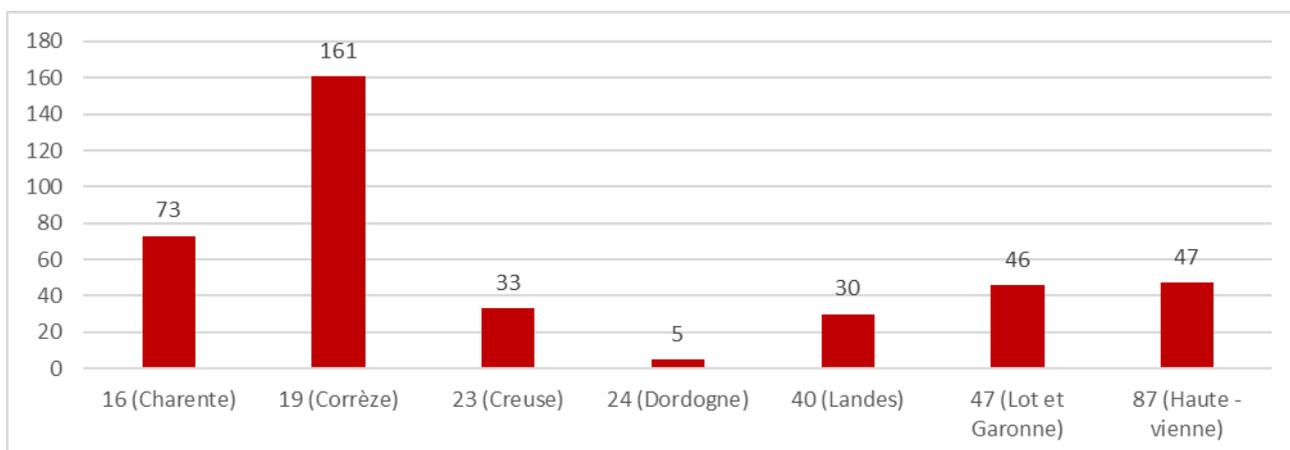
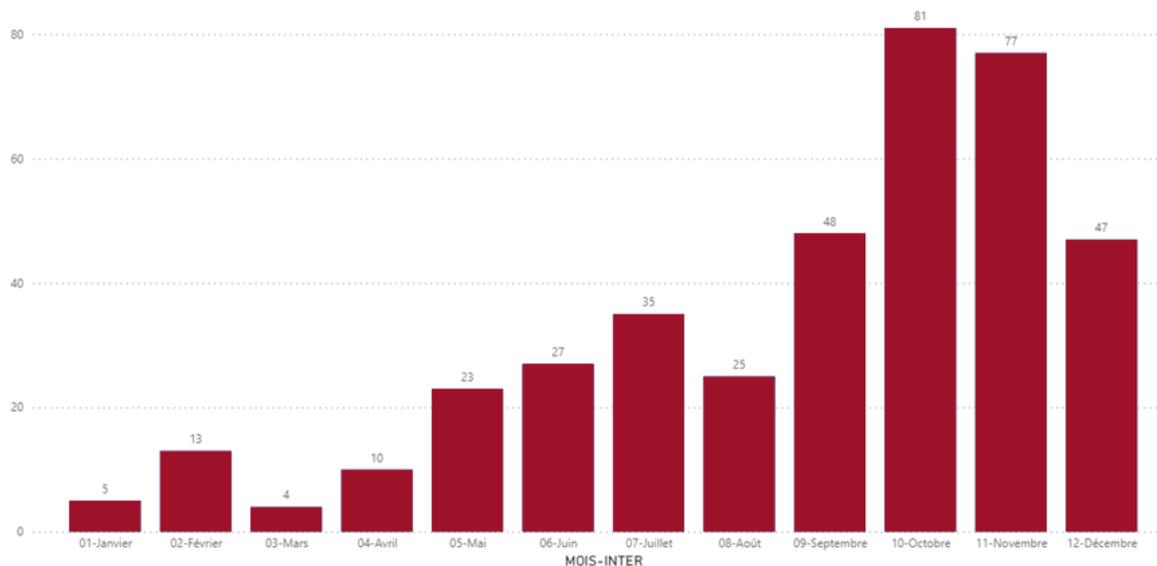
La particularité de l'année 2020 avec un confinement relativement strict au premier semestre montre la relation directe entre l'activité de travaux autour des réseaux et les impacts sur les services.

Le décalage associé à une accélération sur la fin d'année fait augmenter le taux d'incidents dont la moyenne annuelle est de 4.11%. Compte tenu du faible volume de client, ce taux est normal. Parmi ces clients, il est possible de trouver des offres Fibre Entreprise mais également FttH Pro.

En parallèle, des travaux, les routeurs de cœur de réseau MPLS ont connu des occurrences de bugs en hausse sur la fin d'année. Ces occurrences avaient pour effet de bloquer le trafic MPLS sur un certain nombre de circuit. Ces occurrences n'étaient pas détectables de manière proactive par la supervision. Une opération d'upgrade massive qui doit se dérouler sur le premier trimestre 2021 devrait apporter de la stabilité sur ces équipements.

### viii. Maintenance curative

En 2020, 395 interventions de maintenance curative ont eu lieu, réparties comme suit :



Les pannes constatées ont les origines suivantes :



Le fort accroissement de la prise en exploitation du nombre de prises en fin d'année, amène logiquement à une augmentation des interventions de maintenance sur le réseau.

Les Tempêtes Barbara et Bella des mois d'octobre et de décembre survenues principalement sur le Département de la Corrèze ont contribué à cette hausse, avec des impacts sur le réseau en exploitation déployé majoritairement en aérien.

Le pourcentage majoritaire des interventions sur l'optique est logique sachant que ce centre d'imputation est le plus exposé aux incidents extérieurs.

## ix. Maintenance préventive

Les opérations de maintenances préventives correspondent à des interventions d’entretien et de révision des éléments de l’infrastructure du réseau afin de les maintenir dans des conditions de fonctionnement optimales. Les inspections et observations systématiques permettent de détecter et de corriger les problèmes avant l’apparition d’une panne.

25 sites NRO, 25 armoires de rue PM ont fait l’objet de visites de maintenance préventive sur l’année.

### 1- NRO

La maintenance préventive des NRO obéit au calendrier ci-dessus :

Type de site	Contrôle	Nbre/an/NRO
NRO	Contrôle Climatisation	2
NRO	Atelier Energie	1
NRO	Détection Incendie et Extinction Automatique	1
NRO	CER+TGBT+Bloc Eclairage	1
NRO	Extincteur	1
NRO	Contrôle Accès + Sonde Environnement	1

Les modèles de Fiches Maintenances Préventives par type d’opération sont fournis en annexe 9.

Les horaires d’interventions pour les maintenances préventives sont définis afin de minimiser les impacts potentiels et garantir une qualité de service auprès des clients du réseau. Notamment, les interventions sur les équipements sensibles et qui auraient potentiellement un impact sur le service si un problème intervenait pendant cette maintenance sont effectuées de nuit.

- Maintenance effectuée de nuit (entre 3h et 6h) :
  - Atelier d’énergie 48V (annuelle)
  - Onduleur (annuelle)
  - Contrôle réglementaire électrique (annuelle)
  - Coupure EDF et basculement sur production Groupe électrogène (quadrimestriel)
- Maintenance effectuée de jour :
  - Contrôle incendie (biannuelle)
  - Climatisation (quadrimestrielle)
  - Test d’étanchéité (annuelle)
  - Maintenance du Groupe Electrogène (annuelle)
  - Contrôle d’accès (annuel)

D’autres tests ont été effectués :

- Consommations électriques
- Tests batteries
- Remontées des alarmes environnements
- Nettoyage/Débroussaillage

Il convient de noter qu'aucune coupure de services non programmée n'a eu lieu en 2020 lors des interventions de maintenance préventive sur les Têtes de Réseau.

## 2- Armoires de rue et locaux techniques

Des actions préventives de changement des filtres, de vérification de la ventilation et de nettoyage (avec dépose de raticide) ont été réalisées sur 100% des sites en exploitation (armoires de rue et locaux techniques).

La liste des opérations de maintenance préventive est fournie en annexe 10 du présent rapport.

## x. Opérations liées à la vie du réseau

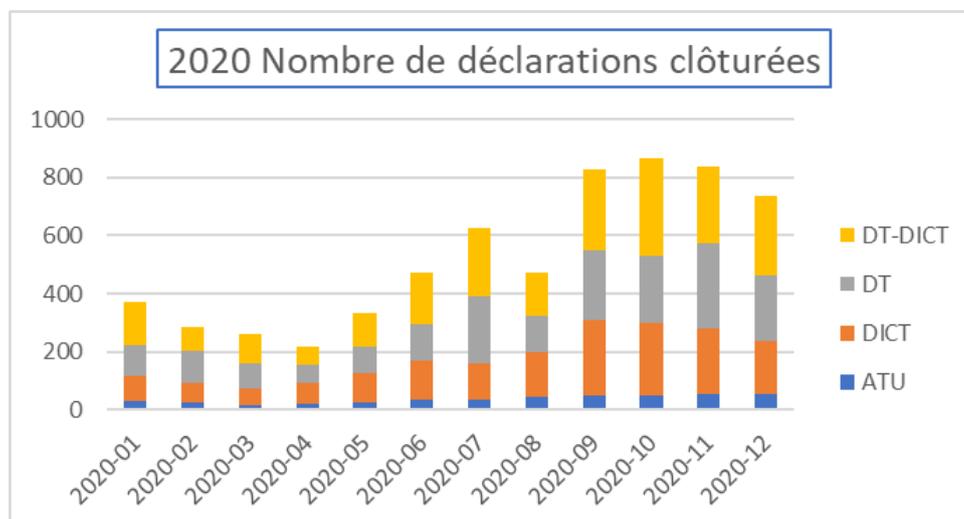
En 2020, diverses opérations liées à la vie du réseau ont eu lieu :

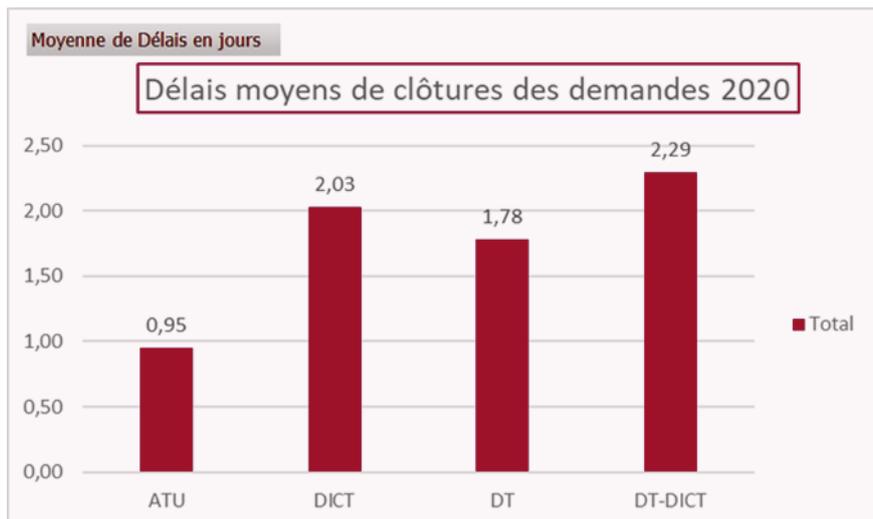
- 3 enfouissements (St-Léonard-de-Noblat, Ychoux et Sainte-Colombe-en-Bruilhois) ;
- 1 dévoiement (Brax) ;
- 1 extension (les Cros de Chassagnat) ;
- 158 opérations de densification simple ;
- 8 opérations de densification complexe.

## xi. DT/DICT

La gestion des Avis de Travaux Urgents (ATU), des Déclarations de projet de Travaux (DT) et des Demandes d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) représentent un traitement particulier. Ce travail a pour but de prévenir toute entreprise réalisant des travaux sur le domaine public ou privé de la présence de réseaux.

Désormais, le Guichet Unique se substitue aux mairies en recensant les exploitants de réseaux. Toute personne projetant des travaux doit enregistrer sa Déclaration de Travaux (anciennement DR) et/ou sa Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux sur le Guichet Unique et fournir les zones d'implantation des réseaux qu'ils exploitent. Cette interface permet aux déclarants d'écrire uniquement aux concessionnaires ayant du réseau sur le lieu de leurs travaux (à 50 m près).





Délai réglementaire pour :

- Avis de Travaux Urgents : traitement au plus vite-immédiat
- Déclaration de Travaux : 9 jours
- Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux : 7 jours
- DT/ DICT conjointes : 9 jours

Le traitement des DICT est réalisé dans les délais réglementaires, on peut noter une baisse en mars, avril et mai durant la période du confinement dû à l'arrêt des activités.

## xii. Sécurité

NATHD étant exploitant du réseau des SMO, elle est considérée comme entreprise utilisatrice au sens du Code du travail.

Pour assurer la sécurité des entreprises extérieures qui interviennent sur le réseau, des visites d'inspection commune (VIC) sont réalisées de manière annuelle avec les opérateurs et leurs sous-traitants afin de présenter les risques existants pour les interventions (travaux en hauteur, travaux à proximité des réseaux électriques, travaux en chambre, travaux à proximité d'une route...etc.).

A l'issue de ces VIC, un plan de prévention est signé entre NATHD, l'opérateur et ses sous-traitants. Le plan de prévention reprend l'ensemble des risques visés lors des VIC et prévoit les mesures de prévention adéquates pour éviter la réalisation du risque. Lorsqu'un opérateur souhaite faire intervenir un nouveau sous-traitant, il prévient NATHD qui organise alors une VIC spécifique puis une signature du plan de prévention.

En 2020, 14 VIC ont été organisées, soit pour ajouter des sous-traitants, soit pour la signature des plans de prévention pour l'année 2021. Concernant les plans de prévention, ces derniers ont été signés avec LFNA et tous les OCEN présents sur le réseau :

- LFNA en date du 17 décembre 2019 dans le but d'assurer toutes les opérations de maintenance du réseau, la pose de tiroirs dans les NRO, l'activation d'équipements dans les NRO et le raccordement des clients finals pour les opérateurs le demandant ;
- Free en date du 13 février 2020 dans le but d'assurer les opérations de pose de tiroirs dans les NRO, l'activation d'équipements dans les NRO et le raccordement des clients finals ;
- IFT en date du 27 mai 2020 dans le but d'assurer les opérations de pose de tiroirs dans les NRO, l'activation d'équipements dans les NRO et le raccordement des clients finals ;

- Bouygues Télécom en date du 6 février 2020 dans le but d’assurer les opérations de pose de tiroirs dans les NRO et le raccordement des clients finals ;
- Orange en date du 30 janvier 2020 dans le but d’assurer les opérations de pose de tiroirs dans les NRO et le raccordement des clients finals ;
- SFR en date du 2 octobre 2019 dans le but d’assurer les opérations de pose de tiroirs dans les NRO et le raccordement des clients finals.

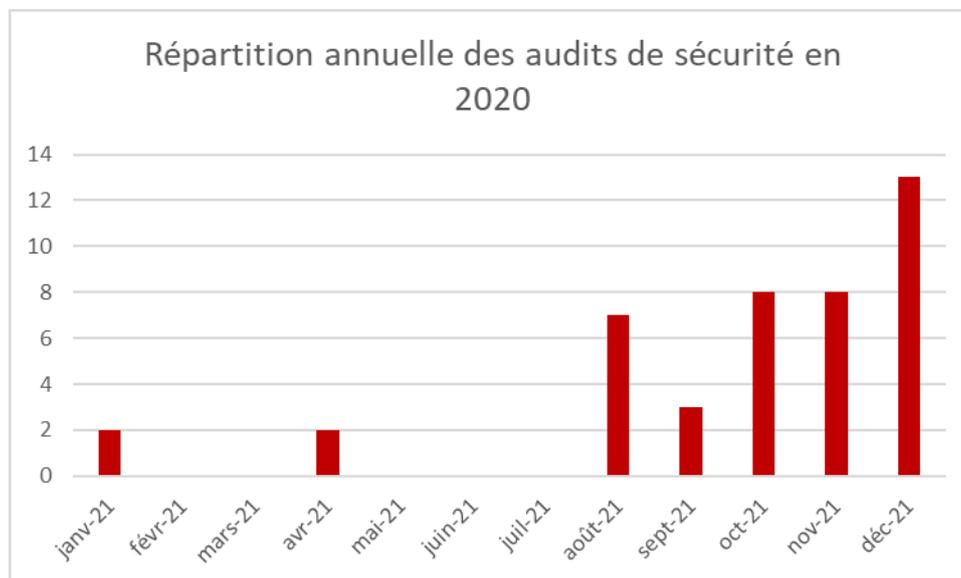
Ces Plans de Prévention encadrent toutes interventions sur le réseau en exploitation à l’exception de la recette terrain qui est encadrée par le Plan Général de Coordination de chaque SMO.

Afin de contrôler le respect de ces Plans de Prévention, NATHD a passé un marché d’audits auprès de la société DEKRA en 2019. Les audits sont réalisés sur la base d’une grille de contrôle définie entre NATHD et son prestataire.

En 2020, 43 audits ont été réalisés sur des techniciens de LFNA et des différents OCEN. Le but de ces audits est réellement de contrôler la conformité et le respect des règles de sécurité par les techniciens, dans un esprit très didactique et pédagogique.

Une difficulté pour la réalisation des audits provient du fait que les techniciens de raccordement ne sont pas toujours trouvables pour l’auditeur qui se rend donc sur le lieu du raccordement sans pouvoir réaliser l’audit. En effet, d’une part dans le cadre des raccordements en mode STOC, les opérateurs n’ont pas d’obligation de fournir un calendrier de réalisation des raccordements, d’autre part le respect du calendrier est aléatoire du fait des contraintes terrains ou de la qualité du sous-traitant.

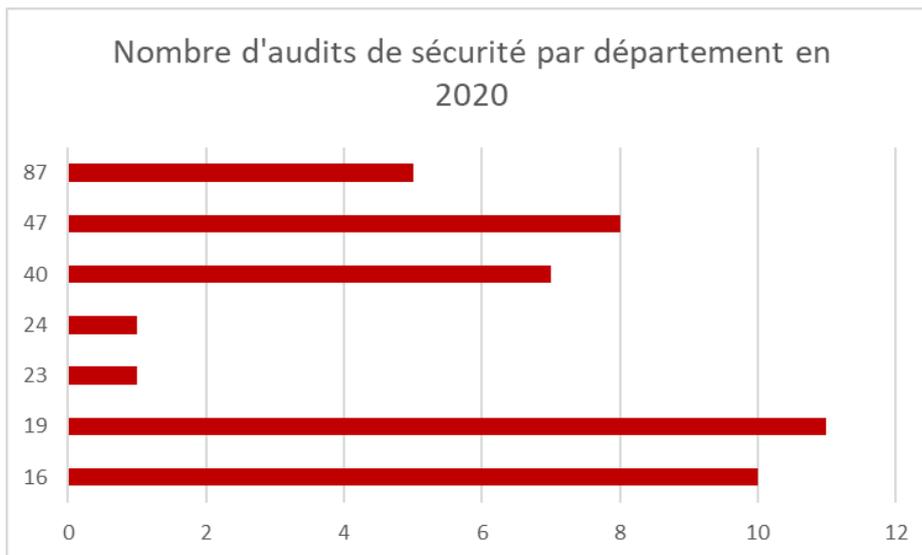
La répartition par mois est la suivante :



Cette répartition des audits de sécurité, très inégale sur l’année 2020, peut s’expliquer par deux facteurs principaux :

- Durant le premier confinement, aucun raccordement n’a eu lieu et donc les audits n’étaient pas réalisables à part une exception au mois d’avril ;
- Pour la réalisation des audits de raccordement, NATHD est très dépendante de la fourniture par les OC des calendriers de raccordement de leurs équipes. Or, durant le premier semestre 2020, NATHD a eu beaucoup de difficultés à obtenir ces plannings, ce qui signifie qu’elle n’a pas pu envoyer son prestataire réaliser des audits.

La répartition par département du nombre d’audit est la suivante :



En moyenne, pour ses 43 audits, le score de conformité aux règles de sécurité du plan de prévention était de 80,6/100. Ces écarts peuvent provenir du fait que les techniciens audités ne portent pas les EPI (Equipement de Protection Individuelle) comme il le faudrait, qu'ils ne sont pas en possession du plan de prévention ou encore que la signalétique sur le chantier ne soit pas bonne.

En 2020, aucun des raccordements audités n'a été arrêté pour un manquement à la sécurité pouvant entraîner un risque majeur.

### III. COMPTE-RENDU FINANCIER

#### 1. La vie de la société délégataire

##### i. Evolution du capital social

En 2020, le capital social était de 15 600 000 euros. Le deuxième quart de l'augmentation ayant eu lieu en 2019 a été appelé lors du Conseil d'administration du 03 novembre 2020. Ainsi, le capital social était libéré à hauteur de 10 350 000 euros au 31 décembre 2020.

La répartition du capital est la suivante :

Nom de l'actionnaire	Nombre d'actions possédé
Charente Numérique	2 228 571
DORSAL	6 685 713
Lot-et-Garonne Numérique	2 228 572
Périgord Numérique	2 228 572
SYDEC 40	2 228 572
<b>Total</b>	<b>15 600 000</b>

##### ii. Recrutement et évolution du personnel

Le Responsable technique de NATHD a quitté la société le 18 juin 2020 et n'a pu être remplacé. NATHD a recruté un deuxième Chef de projet au 01 décembre 2020 afin de renforcer toutes les activités relatives à l'exploitation et à la commercialisation du réseau.

#### 2. Principes et méthodes comptables appliqués à la DSP

Les conventions générales comptables ont été appliquées, dans le respect du principe de prudence, conformément aux hypothèses de base :

- Comparabilité et continuité de l'exploitation ;
- Permanence des méthodes comptables d'un exercice à l'autre ;
- Indépendance des exercices.

Et conformément aux règles générales d'établissement et de présentation des comptes annuels.

La méthode de base retenue pour l'évaluation des éléments inscrits en comptabilité est la méthode des coûts historiques.

Les comptes annuels au 31/12/2020 ont été établis conformément aux règles comptables françaises suivant les prescriptions du règlement n°2014-03 du 5 juin 2014 relatif au plan comptable général, modifié par les règlements n°2015-06 du 23 novembre 2015 et n°2016-07 du 4 novembre 2016.

Pour l'application du règlement relatif à la comptabilisation, l'évaluation, l'amortissement et la dépréciation des actifs, l'entité a choisi la méthode prospective.

## i. Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition, constitué de leur prix d'achat (y compris droits de douane et taxes non récupérables, après déduction des remises, rabais commerciaux, escomptes de règlement), des coûts directement attribuables à ces immobilisations en vue de leurs utilisations envisagées.

## ii. Immobilisations corporelles

### *a- Coût d'acquisition*

Les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition, constitué de leur prix d'achat (y compris droits de douane et taxes non récupérables, après déduction des remises, rabais commerciaux, escomptes de règlement).

### *b- Amortissements des biens non-décomposables*

La période d'amortissement à retenir pour les biens non-décomposables est fondée sur la durée réelle d'utilisation.

Les amortissements pour dépréciation sont calculés suivant le mode linéaire ou dégressif en fonction de la durée d'utilisation ou de la durée d'usage prévue :

- Matériel informatique : 3 ans.

L'entreprise a utilisé la faculté ouverte aux PME dont deux des trois seuils sont respectés :

- Effectif inférieur à 50 ;
- Total du bilan inférieur à 3 650 000 euros ;
- Total du chiffre d'affaires inférieur à 7 300 000 euros

De continuer à amortir ses immobilisations non décomposables selon la durée initiale (Avis n°200 SD du 1<sup>er</sup> juin 2005 du Comité d'Urgence du Conseil National de la Comptabilité, Instruction fiscale du 30 décembre 2005).

## iii. Créances

Les créances sont valorisées à leur valeur nominale. Une provision pour dépréciation est pratiquée lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur comptable.

### 3. Analyse financière

#### i. Décomposition du compte de résultat annuel

##### *α- Le chiffre d'affaires et les produits d'exploitation*

COMPTE DE RESULTAT	2020 - Réel	2019 - Réel	Variation	
			en €	en %
Vente de marchandises				
Production vendue	7 058 370	1 104 038	5 954 333	539%
<b>Montant net du chiffre d'affaires</b>	<b>7 058 370</b>	<b>1 104 038</b>	<b>5 954 333</b>	<b>539%</b>
Production stockée				
Production immobilisée				
Subventions d'exploitation	17 238	17 238	0	0%
Reprise sur provisions, transferts de charges	3 918	8 229	-4 311	-52%
Autres produits	11	4	7	169%
<b>TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION (I)</b>	<b>7 079 538</b>	<b>1 129 510</b>	<b>5 950 029</b>	<b>527%</b>

En 2020, NATHD continue de générer du chiffre d'affaires. Grâce aux prises en exploitation survenues, pour la première fois, sur l'ensemble de l'année, NATHD atteint un chiffre d'affaires de 7 058 K€. Pour la première année, des prises ont été commercialisées en cofinancement ce qui génère une recette importante. Ce chiffre d'affaires se décompose comme suit :

CA HT	7 058 370 €
<i>dont GP Offre Passif IRU (non-récurrent &amp; récurrent)</i>	2 587 081 €
<i>dont GP Offre Passif et passif Collecte Activé (OCEN)</i>	1 300 482 €
<i>dont GP Offre Actif (opérateurs alternatifs)</i>	111 802 €
<i>dont Offre Actif option GTR 10H</i>	240 €
<i>dont Offre Fibre Office</i>	0€
<i>dont Offre Entreprises</i>	12 572 €
<i>dont Hébergement</i>	872 837 €
<i>dont Refacturation Raccordement (SMO)</i>	2 169 517 €
<i>dont Refacturation Etudes (SMO)</i>	3 840 €

Le chiffre d'affaires sur les raccordements (2 170 K€) représente les montants préalablement facturés par LFNA (mode OI) et les opérateurs (mode STOC). La contrepartie se trouve dans les charges d'exploitation.

La subvention d'exploitation d'un montant de 17,9K€ est versée par la Région Nouvelle-Aquitaine et est la contrepartie des loyers payés par NATHD pour la mise à disposition de ses locaux.

Les transferts de charges correspondent à des écritures comptables, sans flux de trésorerie réel, venant neutraliser des charges, elles-mêmes sans flux de trésorerie. Ces inscriptions dans les comptes

répondent au cadre réglementaire et normatif français en matière d'établissement des comptes annuels.

Ainsi, pour 2020, les produits d'exploitation de NATHD s'élèvent à 7 080 K€.

En complément d'information la répartition par département du chiffre d'affaires est la suivante :

SMO	Recettes	Refacturation Raccos	Production vendu
<b>A16</b>	781 029,90 €	360 544,08 €	<b>1 141 573,98 €</b>
<b>B19</b>	1 306 689,60 €	557 048,08 €	<b>1 863 737,68 €</b>
<b>C23</b>	371 478,32 €	172 600,50 €	<b>544 078,82 €</b>
<b>D87</b>	935 071,28 €	219 248,04 €	<b>1 154 319,32 €</b>
<b>E40</b>	673 061,09 €	373 962,54 €	<b>1 047 023,63 €</b>
<b>F47</b>	590 663,37 €	499 564,00 €	<b>1 090 227,37 €</b>
<b>G24</b>	227 020,37 €	20 694,00 €	<b>247 714,37 €</b>
<b>Z99 (en attente)</b>		- 30 304,71 €	- <b>30 304,71 €</b>
<b>Total</b>	<b>4 885 013,93 €</b>	<b>2 173 356,53 €</b>	<b>7 058 370,46 €</b>

La contrepartie des refacturations en attente sont dans les charges.

De manière plus précise la répartition des recettes par département est la suivante :

Activité	Valeurs							
	Somme de A16	Somme de B19	Somme de C23	Somme de D87	Somme de E40	Somme de F47	Somme de G24	Somme de Total
Actif	10 958,70 €	61 174,35 €	6 175,89 €	20 225,64 €	8 298,71 €	5 208,25 €	- €	112 041,54 €
Collecte NRO	102 805,80 €	40 927,07 €	9,90 €	7 791,84 €	10 102,15 €	10 084,13 €	7 518,13 €	179 239,02 €
Hébergement	232 101,50 €	222 373,46 €	60 095,21 €	70 458,62 €	37 503,55 €	48 619,82 €	22 445,80 €	693 597,96 €
Passif	190 372,82 €	257 616,20 €	96 356,09 €	225 492,36 €	251 931,56 €	270 611,35 €	9 229,69 €	1 301 610,07 €
Passif IRU non-récurrent	243 242,69 €	718 340,52 €	206 764,83 €	606 889,22 €	360 709,92 €	251 328,22 €	186 826,75 €	2 574 102,15 €
Passif IRU récurrent	- €	1 898,00 €	1 076,40 €	3 213,60 €	3 515,20 €	2 147,60 €	- €	11 850,80 €
Point à Point	1 548,39 €	4 360,00 €	1 000,00 €	1 000,00 €	1 000,00 €	2 664,00 €	1 000,00 €	12 572,39 €
<b>Total général</b>	<b>781 029,90 €</b>	<b>1 306 689,60 €</b>	<b>371 478,32 €</b>	<b>935 071,28 €</b>	<b>673 061,09 €</b>	<b>590 663,37 €</b>	<b>227 020,37 €</b>	<b>4 885 013,93 €</b>

### b- Les charges d'exploitation

COMPTE DE RESULTAT	Variation			
	2020 - Réel	2019 - Réel	en €	en %
<b>TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION (I)</b>	<b>7 079 538</b>	<b>1 129 510</b>	<b>5 950 029</b>	<b>527%</b>
Achat de marchandises				
Variation de stocks				
Achats de matières premières et autres approv.				
Variation de stocks				
Autres achats et charges externes	3 983 512	1 560 201	2 423 311	155%
Impôts, taxes et versements assimilés	10 116	4 465	5 651	127%
Salaires et traitements	264 873	283 464	-18 592	-7%
Charges sociales	102 456	109 381	-6 925	-6%
Dotations aux amortissements	2 661	2 558	102	4%
Dotations aux dépréciations				
Dotations aux provisions				
Autres charges	15	39	-24	-62%
Redevances versées aux SMO	2 719 238	0,00	2 719 238	0%
<b>TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (II)</b>	<b>7 082 870</b>	<b>1 960 108</b>	<b>5 122 761</b>	<b>261%</b>

Les charges d'exploitation sont de 7 083 K€ en 2020, soit une augmentation de 261% par rapport à 2019 (1 960 K€). Cette augmentation provient surtout de 3 chefs :

- Augmentation normale de la rémunération du Concessionnaire du fait de la prise en exploitation et commercialisation des prises en 2020. En 2019, 12 745 prises étaient raccordables contre 68 512 au 31 décembre 2020.
- Augmentation des impôts et taxes liée à la provision de la taxe CVAE à hauteur de 4,7 K€.
- Reclassement des redevances Rd1/Rd2/Rd3 versées aux Délégants à hauteur de 2 719 K€ incluses dans les charges d'exploitation à partir de 2020.

Comme il est possible de le constater, les autres achats et charges externes, qui correspondent aux frais de fonctionnement de NATHD, ont augmenté considérablement (+ 2 423 K€). Ils sont essentiellement constitués de :

- Rémunération du Concessionnaire de NATHD (702 K€) :
  - Rémunération R1 : 313 K€ (309 K€ en 2019 : la différence provenant de l'indexation annuelle) ;
  - Rémunération R2 : 229 K€ (67 K€ en 2019) ;
  - Rémunération R3 : 160 K€ (37 K€ en 2019).
- Prestations d'études ENEDIS et de raccordement en mode OI et STOC (2 196,4 K€) :
  - Etudes ENEDIS : 3,8 K€ (0 K€ en 2019) ;
  - Mode OI : 102,3 K€ (178,6 K€ en 2019) ;
  - Mode STOC : 2 090,3 K€ (498,1 K€ en 2019) ;
- Prestation d'hébergement : 98,1 k€ (0,5 K€ en 2019) ;
- Location de liens de collecte complémentaires : 824,1 K€ (312,5 K€ en 2019) ;
- Honoraires d'accompagnement (Avocats + AMO financier) : 16,0 K€ (9,3 K€ en 2019) ;
- Prestations externes (Audits de sécurité et serveur cartographique) : 39,6 K€ (36,5 K€ en 2019) ;
- Sous-Traitance relative à la Hotline et au site internet : 20,4 K€ (12 K€ en 2019) ;
- Sous-Traitance relative à l'assistance technique : 9,6 K€ (0 K€ en 2019) ;
- Honoraires d'expert-comptable et commissaires aux comptes : 7,9 K€ (13,9 K€ en 2019) ;
- Cotisations à l'AVICCA, FNCCR, AMPA et FEPL : 4,8 K€ (4,5 K€ en 2019)
- Fonctionnement de la structure : 64,6 K€ (81,6 K€ en 2019)

Avec des charges d'exploitation toujours supérieur aux produits d'exploitation, le résultat d'exploitation reste légèrement négatif. Ainsi, il est de -3 K€, soit une diminution de 827 K€ par rapport à 2019.

COMPTE DE RESULTAT	2020 - Réel	2019 - Réel	Variation	
			en €	en %
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION (I)	7 079 538	1 129 510	5 950 029	527%
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (II)	7 082 870	1 960 108	5 122 761	261%
RESULTAT D'EXPLOITATION (I-II)	-3 332	-830 599	827 267	-100%

La répartition du résultat d'exploitation par département est détaillée dans le tableau suivant :

SMO	Production vendu	Total Charges variable	Total Charges fixe	Résultat exploitation 2020	Redevances fixes 2020	Redevances CoFi 2020	Résultat après redevances 2020
A16	1 141 573,98 €	- 613 390,57 €	- 74 529,62 €	453 653,79 €	- 20 675,43 €	- 243 242,69 €	189 735,67 €
B19	1 863 737,68 €	- 864 939,49 €	- 74 529,62 €	924 268,57 €	- 42 445,00 €	- 718 340,52 €	163 483,05 €
C23	544 078,82 €	- 373 699,93 €	- 74 529,62 €	95 849,27 €	- 13 640,43 €	- 206 764,83 €	124 555,99 €
D87	1 154 319,32 €	- 457 509,73 €	- 74 529,62 €	622 279,97 €	- 22 321,68 €	- 606 889,22 €	6 930,93 €
E40	1 047 023,63 €	- 608 535,95 €	- 74 529,62 €	363 958,06 €	- 20 562,54 €	- 360 709,92 €	17 314,40 €
F47	1 090 227,37 €	- 739 878,91 €	- 74 529,61 €	275 818,85 €	- 22 167,92 €	- 251 328,22 €	2 322,71 €
G24	247 714,37 €	- 192 715,25 €	- 74 529,61 €	19 530,49 €	- 3 322,91 €	- 186 826,75 €	209 680,15 €
Z99 (en attente)	30 304,71 €	- 29 913,21 €	- €	391,50 €	- €	- €	391,50 €
<b>Total</b>	<b>7 058 370,46 €</b>	<b>- 3 820 756,62 €</b>	<b>- 521 707,32 €</b>	<b>2 715 906,52 €</b>	<b>- 145 135,91 €</b>	<b>- 2 574 102,15 €</b>	<b>3 331,54 €</b>

*c- Le résultat net*

COMPTE DE RESULTAT	2020 - Réel	2019 - Réel	Variation	
			en €	en %
<b>TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION (I)</b>	<b>7 079 538</b>	<b>1 129 510</b>	<b>5 950 029</b>	<b>527%</b>
<b>TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (II)</b>	<b>7 082 870</b>	<b>1 960 108</b>	<b>5 122 761</b>	<b>261%</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION (I-II)</b>	<b>-3 332</b>	<b>-830 599</b>	<b>827 267</b>	<b>-100%</b>
Redevances versées aux SMO		-41 319		
Produits de participation				
Valeurs mobilières				
Autres intérêts et produits assimilés	2 315	9 125	-6 810	-75%
Reprises sur provisions et dépréciations				
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement				
<b>TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS (III)</b>	<b>2 315</b>	<b>9 125</b>	<b>-6 810</b>	<b>-75%</b>
Dotations amortissements, dépréciations, provisions				
Intérêts et charges assimilés				
Différence négative de change				
Charges sur cessions de valeurs mobilières de placement				
<b>TOTAL DES CHARGES FINANCIERES (IV)</b>				
<b>RESULTAT FINANCIER (III-IV)</b>	<b>2 315</b>	<b>9 125</b>	<b>-6 810</b>	<b>-75%</b>
<b>RESULTAT COURANT AVANT IMPOT (I-II+III-IV)</b>	<b>-1 017</b>	<b>-862 792</b>	<b>820 457</b>	<b>-100%</b>
Produits exceptionnels (V)				
Charges exceptionnelles (VI)	389			
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL (V-VI)</b>	<b>-389</b>			
Participation des salariés aux résultats (VII)				
<b>Impôts sur les bénéfices (VIII)</b>				
<b>TOTAL DES PRODUITS (I+III+V)</b>	<b>7 081 853</b>	<b>1 138 635</b>	<b>5 943 218</b>	<b>522%</b>
<b>TOTAL DES CHARGES (II+IV+VI+VII+VIII)</b>	<b>7 083 259</b>	<b>2 001 427</b>	<b>5 081 831</b>	<b>254%</b>
<b>BENEFICE OU PERTE</b>	<b>-1 405</b>	<b>-862 792</b>	<b>861 387</b>	<b>-100%</b>

Du fait des intérêts lié au solde du compte courant et les charges exceptionnelles lié à des pénalités de retard, le résultat net de NATHD s'établit à -1 K€, soit une variation de -100% par rapport à 2019 (-862,8 K€).

**ii. Flux financiers entre NATHD et LFNA**

*a- Rémunération contractuelle*

Conformément à son contrat de Concession avec La Fibre Nouvelle-Aquitaine, NATHD rémunère LFNA selon les composantes suivantes :

- Rémunération forfaitaire R1 : 25 000€ HT par mois à la signature du contrat ;
- Rémunération fixe R2 : Assise sur le nombre de Logements raccordables et raccordables sur demande pris en exploitation par le Concessionnaire au sein d'une ZA PM ;
- Rémunération variable R3 : Assise sur le nombre de sites d'Abonnés raccordés avec une distinction par type de service entre les Abonnés FttH Grand Public et les Abonnés FttE.

Les montants prévus contractuellement sont soumis à indexation, ce qui peut expliquer une variation entre les montants indiqués contractuellement, notamment pour la R1, et les montants versés à LFNA.

### ■ Rémunération forfaitaire R1

En 2020, NATHD a versé la rémunération forfaitaire R1 à LFNA pour le montant suivant :

Mois	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
R1* (en€)	26071	26071	26071	26071	26071	26071	26071	26071	26071	26071	26071	26071

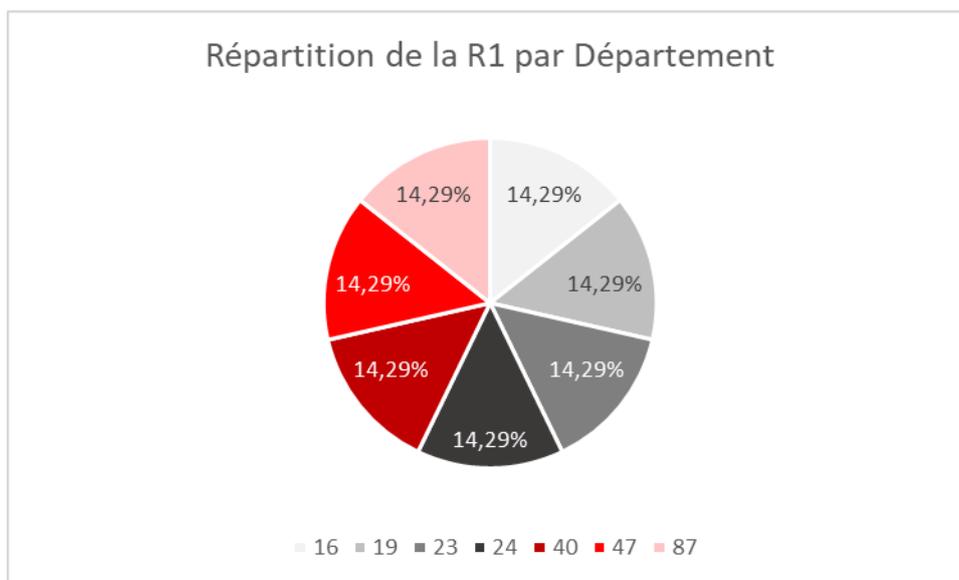
\* Avec indexation

La rémunération R1 est versée à LFNA depuis la signature du contrat.

En 2020, son montant total était de **312,9 K€**, en augmentation de 1,26% par rapport à 2019 (309 K€) du fait de l'application de l'indice prévu au contrat.

Du fait de la méthode de facturation de LFNA (1 mois de décalage), 52,1 K€ (HT) dont 26,1 K€ (HT) en provision n'avaient pas encore été versés par NATHD à la fin de l'exercice 2020.

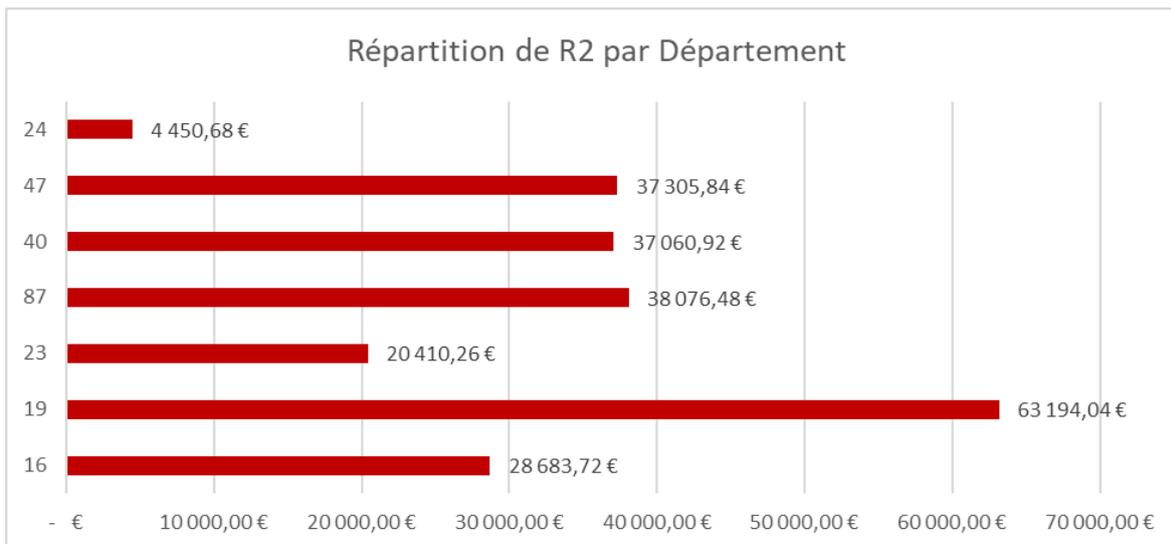
La rémunération est répartie en proportion du capital pour l'ensemble des SMO avec un montant de 44,7 K€ par département :



### ■ Rémunération variable R2

Au 31 décembre 2020, NATHD devait un montant de **229,2 K€ HT** à LFNA pour les 68 512 logements pris en exploitation par NATHD. Il y a eu une très forte augmentation puisqu'en 2019, la redevance R2 versée à LFNA était de 67 K€.

Du fait de la méthode de facturation de LFNA (2 mois de décalage entre la prise en exploitation et la facturation) et un retard de facturation pour le mois d'octobre 2020, 124,2 K€ (HT) dont 102,4 K€ (HT) en provision n'avaient pas encore été versés par NATHD à la fin de l'exercice 2020. La répartition géographique de cette rémunération R2 va varier selon les territoires puisqu'elle dépend des prises qui ont été prises en exploitation dans le département pendant l'année. Ainsi, pour 2020, elle est la suivante :



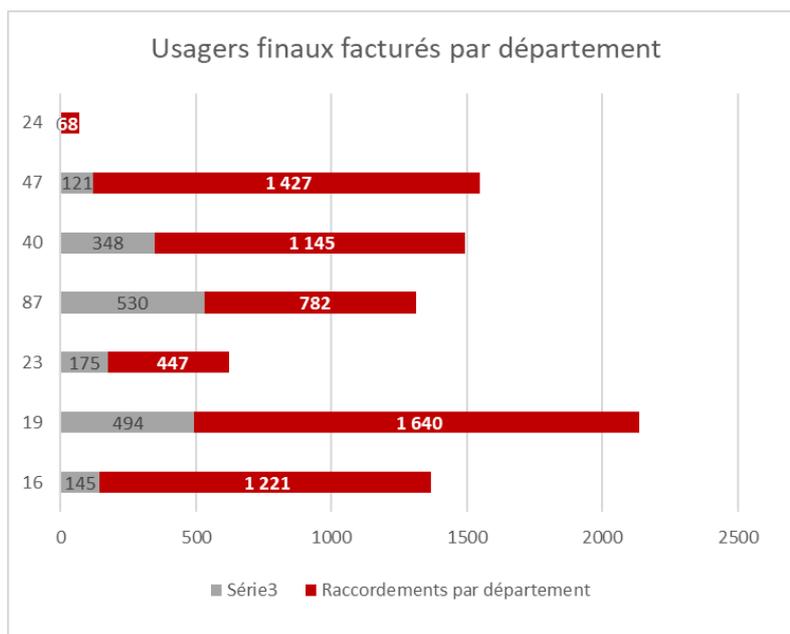
Pour rappel, cette rémunération n'est déclenchée sur chaque ZAPM qu'à compter de la première commande par un usager sur ce PM, ceci afin de s'assurer que chaque ZAPM en exploitation disposera d'une offre de service.

Du fait du retard dans la construction des prises, NATHD risque de rester dans le premier seuil de paiement de la redevance R2 plus longtemps. Le prochain seuil, synonyme de baisse de la rémunération (0,61€ par prise au lieu de 0,76€), est fixé à 185 000 Logements raccordables pris en exploitation.

### ■ Rémunération variable R3

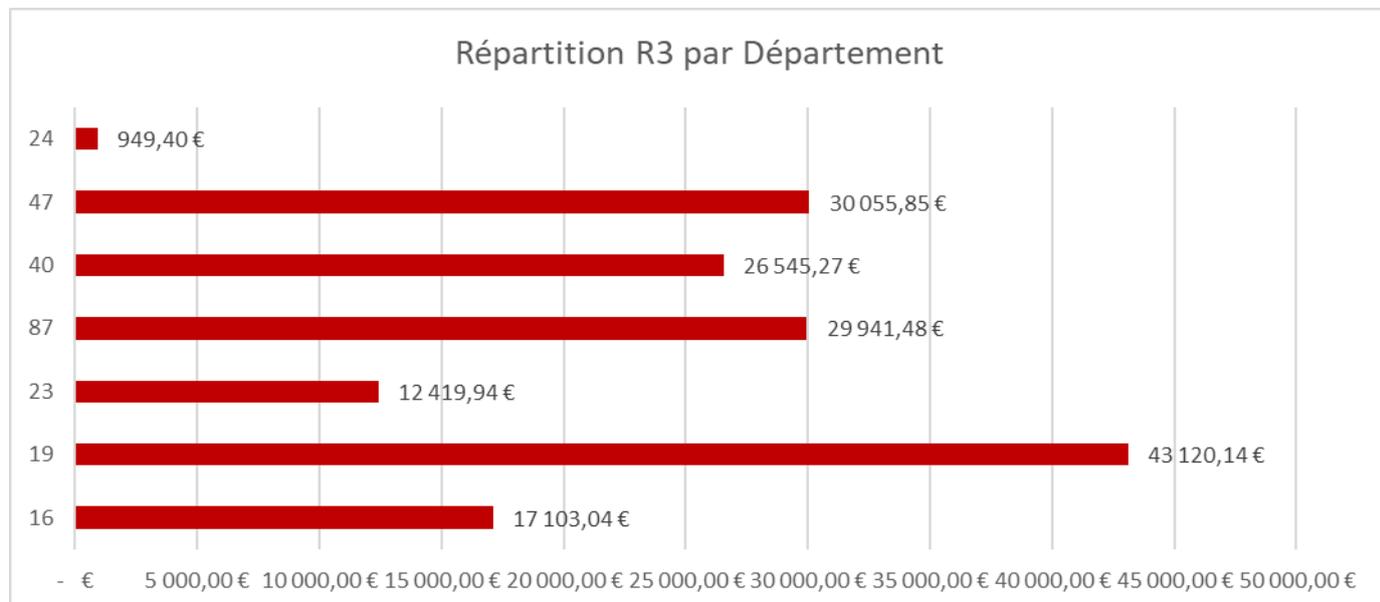
En 2020, des raccordements ont eu lieu sur l'ensemble de l'année. De ce fait, et comme en 2019, la rémunération R3 était due à LFNA.

Au 31 décembre 2020, NATHD devait un montant de **160,1 K€** (37 K€ en 2019) à LFNA pour les prises commercialisées. Cette augmentation provient du fait qu'en 2019, 1 813 prises avaient été facturées alors qu'en 2020, ce sont 8 543 prises qui ont été facturées. La répartition par département est la suivante :



Du fait de la méthode de facturation de LFNA (2 mois de décalage entre la commercialisation et la facturation), 79,6 K€ HT dont 64,4 K€ HT en provision n'avait pas encore été versés par NATHD à la fin de l'exercice 2020.

La répartition de cette rémunération sur les territoires va également varier en fonction du nombre de prises commercialisées pour chaque département. Elle est la suivante :



Comme pour la rémunération R2, le retard dans la construction des prises risque de faire rester NATHD dans le premier seuil de paiement de la rémunération R3 plus longtemps. Le prochain seuil, synonyme de baisse de la rémunération (4,57€ par prise au lieu de 5,67€), est fixé à 50 000 Logements Grand Public FttH commercialisés.

#### *b- Pénalités*

En 2020, l'action de LFNA n'a pas été sanctionnée par des pénalités.

#### *c- Bordereau de prix unitaire (BPU)*

L'annexe 14 du contrat de Concession entre NATHD et LFNA prévoit un BPU pour rémunérer LFNA de diverses prestations effectuées pour le compte de NATHD, tel que :

- Les raccordements en mode OI (FttH, FttE, longs) ;
- Des investissements nécessaires (collecte, NRO surnuméraires) ;
- Des prestations nécessaires à la bonne exploitation du service.

De même l'annexe 30 du contrat de Concession entre NATHD et LFNA prévoit un BPU pour rémunérer LFNA de diverses prestations de vie du réseau (enfouissements, dévoiements, dépose de câble...) effectuées pour le compte de NATHD.

En 2020, plusieurs prestations ont fait l'objet d'une rémunération de LFNA au BPU :

- Achat de liens de collecte complémentaires pour 824,1 K€ nécessaires en l'absence d'interconnexion des réseaux de chacun des SMO ;
- Les raccordements des abonnés pour un montant de 102,3 K€ (mode OI) ;
- Des études ENEDIS pour un montant de 3,8K€ ;

- Il n'y avait pas de facturation pour le dévoiement/enfouissement en 2020.

La répartition de la collecte s'effectue en fonction du capital et représente donc la même part pour tous les départements, à savoir 117,7 K€.

La répartition des raccordements/études ENEDIS par département est détaillée dans la partie iii.

#### *d- Clause de retour à meilleure fortune*

Il est prévu au contrat liant NATHD et LFNA une clause de retour à meilleure fortune pour NATHD. Cette clause prévoit qu'il sera reversé à NATHD, au titre de l'exercice N, une somme égale à trente pour cent (30%) de la différence positive entre le résultat d'exploitation cumulé jusqu'au dit exercice N et cent soixante pour cent (160%) du résultat d'exploitation cumulé jusqu'à l'exercice N.

Pour que cette somme soit versée, 3 conditions cumulatives ont été fixées :

- Le résultat d'exploitation de LFNA de l'exercice N est positif ;
- Le résultat d'exploitation cumulé de LFNA jusqu'à l'exercice N inclus est positif ;
- Le résultat d'exploitation cumulé de LFNA constaté jusqu'à l'exercice N inclus est supérieur à cent soixante pour cent (160%) du résultat d'exploitation cumulé jusqu'à l'exercice N inclus prévu au plan d'affaires annexé au contrat.

Pour l'exercice 2020, les trois conditions contractuelles ne sont pas remplies puisque le seul résultat d'exploitation de LFNA est négatif.

Ainsi, la clause de retour à meilleure fortune n'a pas fonctionné en 2020.

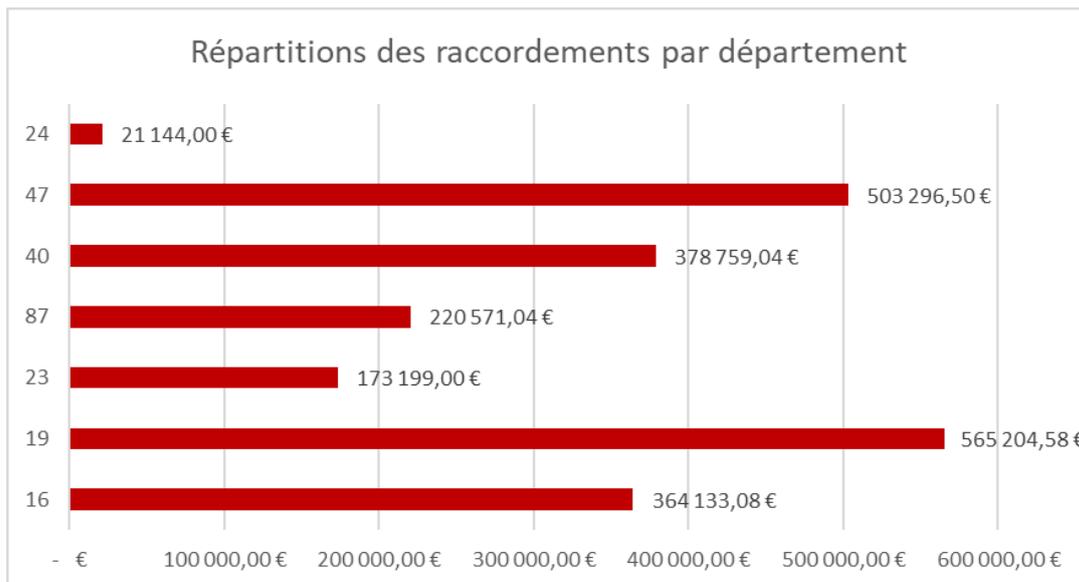
### **iii. Flux financiers relatifs aux raccordements**

Les études ENEDIS et le raccordement des abonnés représentait un montant de 2 196,4 K€ en 2020 réparti comme suit :

- 3,8 K€ pour LFNA du fait des études ENEDIS effectuées ;
- 102,3 K€ pour LFNA du fait des raccordements en mode OI ;
- 2 090,3 K€ pour les OCEN du fait des raccordements en mode STOC.

Du fait de la méthode de facturation de LFNA (2 mois de décalage entre le raccordement et la facturation) et des OCENs (1 mois de décalage entre le raccordement et la facturation) 593,6 K€ (HT) dont 511,4 K€ (HT) en provision n'avaient pas encore été versés par NATHD à la fin de l'exercice 2020.

La répartition départementale de ces dépenses liées aux raccordements est la suivante :

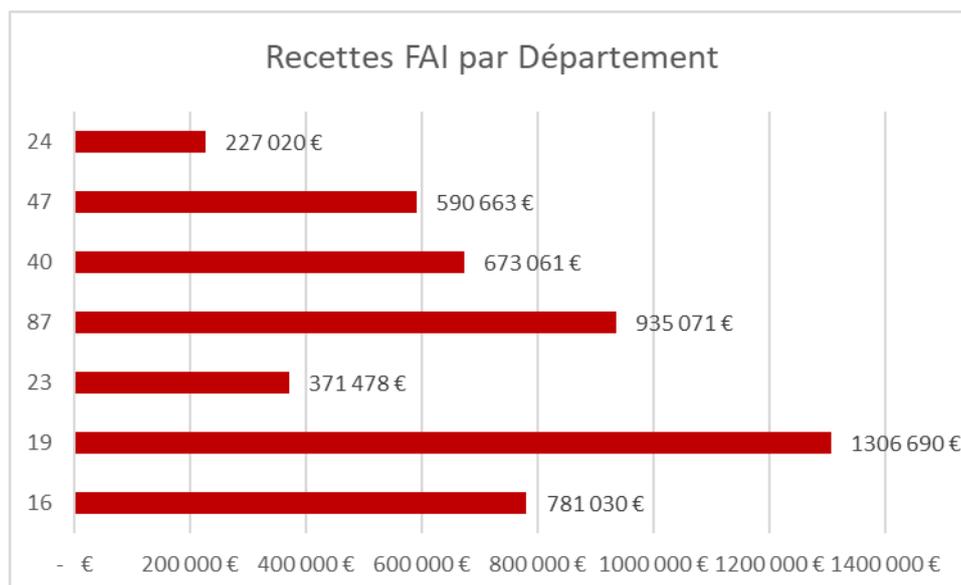


Dans le graphique ci-dessus, 29,9 K€ sont absents par rapport aux 2 196,4 K€ annoncés. Cela provient de l'extourne d'une provision effectuée pour certains raccordements car la quantité par département n'était pas connue au 31 décembre 2019. La bonne répartition se trouve dans les chiffres 2020.

#### iv. Flux financiers entre NATHD et les FAI

Le chiffre d'affaires de NATHD (7 058,4 K€ contre 1 104 K€ en 2019) est constitué des flux financiers entre NATHD et les FAI (4 885 K€) et des produits perçus de la part des SMO du fait de la refacturation du coût des raccordements et des études (2 173,4 K€).

Les flux financiers entre NATHD et les FAI en application des contrats signés sont répartis par département de la manière présentée ci-dessous :



## v. Versement des redevances de mise à disposition par le Délégataire au Délégant

### a- Redevance Rd1

En vertu de l'article 22.2 du contrat de DSP, la Redevance Rd1 est une redevance de mise à disposition fixe. Elle est calculée sur la base d'un montant forfaitaire annuel de 5 euros hors taxe multiplié par le nombre de Logements raccordables et raccordables sur demande réalisés sous la maîtrise d'ouvrage du Délégant et mis à disposition du Délégataire, sous réserve de leur réception préalable par le Délégataire. Pour la première année, cette redevance est calculée au *pro rata temporis*.

Pour l'année 2020, le versement de l'ensemble des Redevances Rd1 est de 145 135,91 € (HT). Elles ont été versées comme suit :

SMO	Redevance Rd1
Charente Numérique	20 675,43 €
DORSAL	78 407,11 €
Lot-et-Garonne Numérique	22 167,92 €
Périgord Numérique	3 322,91 €
SYDEC 40	20 562,54 €

Cette redevance est uniquement dépendante du nombre de prises livrées par chacun des Délégants, proratisé sur l'année de livraison.

### b- Redevance Rd2

La Redevance de co-financement est calculée sur la base des recettes liées au « Droit d'Usage Spécifique », tel que défini dans l'offre « Ligne FTTH Passive » du Catalogue de services du Délégataire annexé au contrat de DSP, facturées et encaissées entre le 1<sup>er</sup> novembre de l'année N-1 et le 31 octobre de l'année N.

Les recettes du récurrent mensuel prévues par dans l'offre « Ligne FTTH Passive » du Catalogue de services du Délégataire, participant quant à elles au bénéfice du Délégataire, sont reversées au Délégant via la Redevance variable Rd3.

Elle est versée par le Délégataire au Délégant entre le 1er novembre et le 31 décembre de l'année N.

Pour l'année 2020, le versement de l'ensemble des Redevances Rd2 est de 2 574 102,15 € (HT). Elles ont été versées comme suit :

SMO	Redevance Rd2
Charente Numérique	243 242,69 €
DORSAL	1 531 994,57 €
Lot-et-Garonne Numérique	251 328,22 €
Périgord Numérique	186 826,75 €

SYDEC 40	360 709,92 €
----------	--------------

Cette redevance est dépendante du nombre de prises livrées par chacun des Délégués, du nombre de tranches de la maille de cofinancement souscrites par les opérateurs co-financeurs et de l'installation de ces derniers au PM.

### *c- Redevance Rd3*

En vertu de l'article 22.4 du contrat de DSP, la Redevance Rd3 est une redevance variable calculée sur la base du résultat d'activité dégagé par le réseau mis à disposition par le Délégué au Délégué et des autres réseaux dont l'exploitation a été confiée à NATHD par ses actionnaires.

La formule de calcul de la Redevance Rd3 est la suivante :

$$Rd3 = \frac{((RAG \times Tx) \times RAD)}{\varepsilon RAD \geq 0}$$

Où :

RAG = Résultat d'activité global du Délégué ;

Tx = Taux de reversement ;

RAD = Résultat d'activité du réseau confié par le Délégué au Délégué

Le résultat d'activité du réseau étant négatif en 2020, la Redevance Rd3 n'a pas été versée par le Délégué.

## vi. Décomposition du bilan

### a- Actif

Pour l'année 2020, l'actif s'établit à 18 467 K€, en augmentation de 28% par rapport à 2019 (14 442 K€). Cette forte augmentation provient de l'augmentation de la commercialisation qui entraîne une augmentation des créances.

ACTIF	Valeurs au 31/12/2020			% de l'actif	Valeurs au 31/12/2019	Variations	
	Valeurs brutes	Amort. & Dépréc.	Valeurs nettes		Valeurs nettes	En €	En %
<b>Capital souscrit non appelé</b>	<b>5 250 000,00</b>		<b>5 250 000,00</b>	<b>28,43%</b>	<b>7 875 000,00</b>	-2 625 000,00	-33%
<b>ACTIF IMMOBILISE</b>							
<b>Immobilisations incorporelles</b>							
Frais d'établissement							
Frais de développement							
Concessions, brevets et droits similaires							
Fonds commercial							
Autres immobilisations incorporelles	56 000,00	704,84	55 295,16			55 295,16	0%
Bien de retours	56 000,00	704,84	55 295,16			55 295,16	0%
Immobilisations incorporelles en cours							
Avances et acomptes							
<b>Immobilisations corporelles</b>							
Terrains							
Constructions							
Installations tech., mat. et outill. industriels							
Autres immobilisations corporelles	9 663,81	7 535,85	2 127,96		2 751,35	-623,39	-23%
Immobilisations corporelles en cours							
Avances et acomptes							
<b>Immobilisations financières</b>							
<b>TOTAL (I)</b>	<b>65 663,81</b>	<b>8 240,69</b>	<b>57 423,12</b>	<b>0,31%</b>	<b>2 751,35</b>	54 671,77	1987%
<b>ACTIF CIRCULANT</b>							
<b>Stocks et en-cours</b>							
<b>Avances et acomptes versés sur commandes</b>	7 270,00		7 270,00		195,38	7 074,62	3621%
<b>Créances</b>							
Créances clients et Comptes rattachés	5 840 164,52		5 840 164,52		960 618,56	4 879 545,96	508%
Autres créances	818 592,65		818 592,65		286 687,17	531 905,48	186%
Capital souscrit - appelé non versé	375 000,00		375 000,00			375 000,00	0%
<b>Valeurs mobilières de placement</b>							
<b>Instruments de trésorerie</b>							
<b>Disponibilités</b>	5 953 242,73		5 953 242,73		5 199 298,27	753 944,46	15%
<b>Charges constatées d'avance</b>	164 858,39		164 858,39		117 431,59	47 426,80	40%
<b>TOTAL (II)</b>	<b>13 159 128,29</b>	<b>0,00</b>	<b>13 159 128,29</b>	<b>71,26%</b>	<b>6 564 230,97</b>	6 594 897,32	100%
<b>Charges à répartir sur plusieurs exercices (III)</b>							
<b>Primes de remboursement des emprunts (IV)</b>							
<b>Ecarts de conversion actif (V)</b>							
<b>TOTAL GENERAL (I+II+III+IV+V)</b>	<b>18 474 792,10</b>	<b>8 240,69</b>	<b>18 466 551,41</b>	<b>100%</b>	<b>14 441 982,32</b>	4 024 569,09	28%

La composition de l'actif est la suivante :

- 5 250 K€ de capital souscrit non appelé ;
- 55,3 K€ d'immobilisation incorporelles qui correspond à l'achat d'un IRU de collecte (sur 15 ans) et qui constitue un bien de retour (amortissement de caducité) ;
- 2,1 K€ d'immobilisations corporelles qui correspondent à du matériel de bureau ;
- 7,3 K€ d'acompte versé pour la mise en place d'une plateforme de pilotage et d'un motion design sur le raccordement ;
- 5 840,2 K€ de créances clients facturées (891 K€) et de produits qui n'étaient pas encore facturés (4 949,1 K€) au 31 décembre ;
- 818,6 K€ d'autres créances qui correspondent à des créances de TVA (805,4 K€) et des avoirs à recevoir (13,2 K€) ;
- 375 K€ de capital souscrit, appelé, non-versé (l'encaissement a eu lieu début 2021) ;
- 5 953,2 K€ de disponibilités de NATHD en augmentation de 15% par rapport à 2019 du fait de la libération du deuxième quart de l'augmentation de capital ;
- 164,9 K€ de charges constatées d'avance.

Les créances clients s'élevaient au 31 décembre 2020 à 891 K€ dont € 241,7 K€ étaient dus. Le montant dû se répartit entre 105,8 K€ dû depuis moins de 1 mois, 98,4 K€ dû depuis plus d'un mois mais moins de 90 jours et 8,7 K€ dû depuis plus de 3 mois.

L'encaissement des créances dues au 31 décembre 2020 s'est fait début 2020. Les retards étaient dus à une problématique de réception des factures par les OCEN qui est maintenant réglée. En général, nous pouvons constater que les clients respectent les délais de paiement. NATHD lance des rappels de paiement dès que la date limite de paiement est dépassée.

### b- Passif

PASSIF	Valeurs au 31/12/2020	% du passif	Valeurs au 31/12/2019	Variations	
				En €	En %
<b>CAPITAUX PROPRES</b>					
Capital	15 600 000,00	84,48%	15 600 000,00	0,00	0,00%
Primes d'émission, de fusion, d'apport					
Ecart de réévaluation					
Ecart d'équivalence					
Réserves					
Réserve légale					
Réserves statutaires ou contractuelles					
Réserves réglementées					
Autres réserves					
Report à nouveau	- 2 713 939,32	-14,70%	- 1 851 146,93	- 862 792,39	31,79%
Résultat de l'exercice	- 1 405,30	-0,01%	- 862 792,39	861 387,09	-61295,60%
SITUATION NETTE	12 884 655,38	69,77%	12 886 060,68	- 1 405,30	-0,01%
Subventions d'investissement					
Provisions réglementées					
<b>TOTAL (I)</b>	<b>12 884 655,38</b>	<b>69,77%</b>	<b>12 886 060,68</b>	<b>- 1 405,30</b>	<b>-0,01%</b>
<b>AUTRES FONDS PROPRES</b>					
Produits des émissions de titres participatifs					
Avances conditionnées					
<b>TOTAL (I) bis</b>					
<b>PROVISIONS</b>					
Provisions pour risques					
Provisions pour charges					
<b>TOTAL (II)</b>					
<b>DETTES</b>					
Emprunts obligataires convertibles					
Autres emprunts obligataires					
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit					
Emprunts et dettes financières diverses					
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours					
Dettes Fournisseurs et Comptes rattachés	3 558 104,62	19,27%	1 353 393,62	2 204 711,00	62%
Dettes fiscales et sociales	789 560,76	4,28%	202 506,92	587 053,84	74%
Dettes sur immobilisations et Comptes rattachés					
Autres dettes	1 234 230,65	6,68%	21,10	1 234 209,55	100%
Instruments de trésorerie					
Produits constatés d'avance					
<b>TOTAL (III)</b>	<b>5 581 896,03</b>	<b>30,23%</b>	<b>1 555 921,64</b>	<b>4 025 974,39</b>	<b>72%</b>
Ecart de conversion passif (IV)					
<b>TOTAL GENERAL (I+II+III+IV)</b>	<b>18 466 551,41</b>	<b>100%</b>	<b>14 441 982,32</b>	<b>4 024 569,09</b>	<b>22%</b>

Les capitaux propres sont de 12 884,6 K€ en 2020, en baisse que de 0,01 % par rapport à 2019 (12 886,1 K€) du fait du résultat qui reste légèrement négatif sur l'exercice 2020. Ils proviennent du capital social diminué du résultat déficitaire des exercices précédents (-2 713,9 K€) et du résultat négatif de l'année 2020 (-1,4 K€).

Les dettes sont de 5 581,9 K€, en nette augmentation en comparaison de 2019 (1 555,9 K€). Elles se composent de :

- Dettes fournisseurs & comptes rattachés pour 3 558,1 K€ en très forte augmentation par rapport à 2019 (1 353,4 K€) composées de :
  - Factures à payer pour 504,6 K€ (611,4 K€ en 2019);
  - Factures non-reçues pour 3 053,5 K€ (741,9 K€ en 2019).
- Dettes fiscales et sociales pour 789,6 K€, elles aussi en très forte augmentation par rapport à 2019 (202,5 K€).

## vii. Présentation du budget prévisionnel de l'exercice 2021

Le budget prévisionnel de NATHD est réalisé sur la base de deux paramètres, le nombre de prises ouvertes à la commercialisation et le taux de commercialisation. Pour le budget prévisionnel de l'année 2021, un nouveau paramètre a été pris en compte : la date où les opérateurs nationaux passent d'un mode d'achat des prises de la location au co-financement. En effet, si le cofinancement permet à NATHD de distribuer directement des recettes plus importantes aux SMO, son chiffre d'affaires diminue fortement du fait de la différence entre le récurrent des IRU et de la location.

Le nombre de prises en exploitation provient des données concaténées fournies par chacun des Délégants.

Le budget prévisionnel proposé est comparé aux comptes réels de 2020 et au plan d'affaires du contrat de DSP.

	Réel au 31.12.2020	Budget au 31.12.2021 (validé au CA du 05/11/2020)	Plan d'affaire contrat DSP 2021	Variation Réel 2020/Budget 2021	%
Prises en exploitation cumulées	68 512	269 638	384 258		
Prises commercialisables en cumulé	66 045	179 013	384 258		
Taux de pénétration annuel	13%	33%	26%		
Prises commercialisées cumulées	8 555	59 951	98 426		
CA HT	7 058 370 €	49 267 001 €	50 712 889 €	42 208 631 €	598%
Subvention d'exploitation	17 238 €	18 642 €		1 403 €	8%
Transfert de charges	3 918 €	3 204 €		-714 €	-18%
Autres produits	11 €	0 €		-11 €	-100%
<b>Frais de fonctionnement</b>	<b>3 983 512 €</b>	<b>22 387 616 €</b>	<b>7 003 498 €</b>	<b>18 404 105 €</b>	<b>462%</b>
<i>dont LFNA et OCEN</i>	<i>3 820 757 €</i>	<i>22 015 596 €</i>	<i>6 379 504 €</i>	<i>18 194 839 €</i>	<i>476%</i>
Impôts et taxes	10 116 €	457 681 €		447 565 €	4424%
Masse salariale chargée	367 329 €	538 889 €	333 389 €	171 561 €	47%
Amortissements	2 661 €	3 623 €		962 €	36%
Autres charges	15 €	0 €		-15 €	-100%
Redevances de mad	2 719 238,06 €	22 417 425 €	38 660 666 €	19 698 187 €	724%
Redevance fixe	145 136 €	857 307 €	1 921 290 €	712 171 €	491%
Redevance variable		0 €	36 739 376 €	0 €	0%
Redevance CoFi	2 574 102 €	21 560 118 €	0 €	18 986 016 €	738%
Résultat d'exploitation	-3 332 €	3 483 612 €	5 048 725 €	3 486 944 €	-104665%
<b>Résultat financier</b>	<b>2 315 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>-2 315 €</b>	<b>-100%</b>
Résultat exceptionnel	- 389 €	- €	- €	389 €	-100%
<b>Résultat Courant avant impôt</b>	<b>-1 405 €</b>	<b>3 483 612 €</b>	<b>5 048 726 €</b>	<b>3 485 017 €</b>	<b>-247991%</b>
IS	0 €	413 935 €	1 682 912 €	413 935 €	0%
<b>Résultat net</b>	<b>-1 405 €</b>	<b>3 069 677 €</b>	<b>3 365 814 €</b>	<b>3 071 082 €</b>	<b>-218536%</b>

Le contrat de DSP prévoit 384 258 prises en exploitation cumulées au 31 décembre 2021 par rapport à 269 638 prévu dans le budget de NATHD. L'écart entre les deux est lié au retard dans le déploiement des prises.

Il existe un décalage temporel normal entre la prise en exploitation d'une prise et sa commercialisation (gel commercial, installation des opérateurs, mise à jour des serveurs, délai de facturation...), ce qui explique la différence entre le nombre de prises en exploitation et le nombre de prises commercialisables sur une même année.

Le nombre de prises commercialisables en 2021 semble cohérent en effet, fin avril 2021, un peu plus de 115 000 prises cumulées étaient déjà commercialisables et un peu plus de 25 000 prises étaient commercialisées.

Le taux de commercialisation semble raisonnable en prenant en compte la nouvelle appétence des usagers liée notamment au développement du télétravail.

#### 4. Situation des biens de la DSP

##### i. Inventaire des biens des délégants mis à disposition du délégataire, des biens de retour et biens de reprise

Depuis les premières prises en exploitation, NATHD a pris en exploitation des biens sur l'ensemble des 7 Départements :

- 105 NRO ;
- 188 PM représentant 68 512 prises commercialisables.

Malgré cette prise en exploitation, il n'est pas possible de donner la valeur des biens, les délégants n'ayant pas, à ce jour, activé ces biens dans leur comptabilité.

En 2020, la société Nouvelle-Aquitaine THD a acheté le 10 novembre 2020 auprès de son Concessionnaire un IRU de collecte sur 15 ans pour la liaison Chalais – La Roche Chalais. L'amortissement s'achèvera à la fin du contrat DSP (amortissement de caducité) et l'IRU constitue un bien de retour à la fin du contrat DSP.

## ii. Obligations de maintenance du Déléгатaire

Voir *supra*.

## **IV. CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE PUBLIC**

### 1. Analyse de la qualité du service public

Conformément à l'article L.1411-3 du Code général des collectivités territoriales (CGCT), une analyse de la qualité du service public délégué doit être effectuée par le Délégué.

NATHD est en charge de la commercialisation auprès des opérateurs du réseau qu'elle prend en exploitation. Pour cela, elle a mis en place un catalogue de services attractif permettant à des opérateurs « Grand public » mais aussi à des opérateurs « Entreprises » de venir proposer des services adaptés sur le réseau.

#### **i. Présentation du catalogue de services « Grand public »**

Le catalogue de services de NATHD propose des offres à destination des opérateurs qui souhaitent toucher le grand public. Ce sont par ailleurs les offres qui rapportent le plus de revenus à NATHD. Ces offres sont au nombre de deux :

- Offre FttH Passif ;
- Offre FttH Actif.

En 2020, le catalogue « Grand public » de NATHD a évolué de manière importante.

Une nouvelle version 20.01 de l'offre FttH Passif a été créée et intègre des évolutions majeures :

- Répondre aux exigences de l'ARCEP en matière de durée du cofinancement en baissant la durée totale des IRU de 60 à 40 ans ;
- Améliorer l'équilibre entre la délégation de Service Public et ses Usagers notamment via :
  - L'ajout des liens NRO-PM dans le principe de refacturation aux cofinanceurs dans le cas de dépose ou remplacement ;
  - La possibilité de dépasser la limitation de hausse des tarifs liée à l'indexation en cas de « coûts exceptionnels imprévisibles » ;
  - La facturation de la maintenance mensuelle pour les raccordements CAPEX ;
  - L'ajout de l'enfouissement dans les travaux de remplacement et dépose refacturables aux OC cofinanceurs.
- Être conforme aux demandes de l'ARCEP par l'ajout de modalités de cas de cession ou transfert du réseau à l'initiative de la Collectivité ;
- Améliorer les processus d'exploitation pour une meilleure qualité du réseau.

Une version 20.01 de l'offre FttH Actif a également été créée afin de maintenir la cohérence de ses prestations avec le contrat FTTH Passif ainsi qu'avec la tarification de la Collecte NRO activée.

A noter que le catalogue évolue mais que tous les opérateurs n'ont pas forcément souscrit la dernière offre en vigueur.

#### **ii. Présentation du catalogue de services « Entreprises »**

En 2020, une refonte générale du catalogue de services « Entreprises » a eu lieu afin de le rapprocher de la réalité du marché. En effet, afin de couvrir l'ensemble des besoins des entreprises situées sur le réseau de NATHD, diverses offres existent, permettant ainsi le raccordement de TPE/PME comme de sites très importants.

TYPE D'OFFRE	DEBIT	GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT	TARIF MENSUEL*
<b>FttH Pro</b>	Pas de minimum ni de maximum de débit annoncé ;	GTR 10h en heures et jours ouvrables	Entre 40 € et 42 €
<b>Fibre Office (activée)</b>	10 Mbps garantis symétriques	GTR 10h en heures et jours ouvrables	80 €
	100 Mbps garantis symétriques	GTR 10h en heures et jours ouvrables	120 €
<b>FtTE au PM (passive + fibre dédiée à l'entreprise)</b>	Pas de minimum ni de maximum de débit annoncé ;	GTR 4h en heures et jours ouvrables	80 €
<b>FtTE au NRO (passive + fibre dédiée à l'entreprise)</b>	Pas de minimum ni de maximum de débit annoncé ;	GTR 4h en heures et jours ouvrables	120 €
<b>Fibre Entreprise (activée + Fibre dédiée à l'entreprise)</b>	Jusqu'à 10 Mbps symétriques	GTR 4h en heures et jours ouvrables	150 €
	Jusqu'à 100 Mbps symétriques	GTR 4h en heures et jours ouvrables	280 €
	Jusqu'à 1 Gbps symétriques	GTR 4h en heures et jours ouvrables	550 €

(\*) Pour rappel, ces tarifs sont des tarifs de gros donc des tarifs appliqués aux opérateurs qui ensuite proposent des offres de détail directement aux entreprises.

En plus de ces prestations de GTR, certaines de ces offres comprennent également des prestations de visites terrain afin de permettre aux équipes d'Axione qui effectuent les raccordements des entreprises de se rendre sur place avant la réalisation du raccordement pour s'assurer qu'aucun problème ne préexiste.

En 2020, 32 opérateurs sont en capacité de proposer des offres sur le réseau NATHD du fait de la signature d'un des contrats visés ci-dessus :

## ENTREPRISES – COLLECTIVITÉS



Si l'intérêt de la fibre pour les entreprises n'est plus à démontrer, en 2020, seulement peu d'entre elles avaient souscrits une offre « Entreprise » auprès d'un des opérateurs visés ci-dessus.

Ce manque de souscription est lié à des offres entreprises, contrairement aux offres grand public, non stabilisées, très variées et complexe à appréhender. De plus le faible nombre d'entreprises sur les zones couvertes n'incite pas les opérateurs à engager des démarches commerciales massives.

### iii. Amélioration de la qualité du service pour les Usagers

Afin de rendre la commercialisation du réseau plus facile pour les usagers, NATHD a mis en place des reportings à différentes fréquences avec les opérateurs présents sur le réseau. Ainsi, en fonction des demandes et des disponibilités des opérateurs, les équipes de NATHD et les équipes des opérateurs font des points fréquents, au moins mensuels, sur les sujets suivants :

- Interconnexion afin d'optimiser les interconnexions des opérateurs au réseau NATHD et ainsi éviter les erreurs et les manquements aux processus prédéfinis ;
- Raccordement afin de remonter un maximum de malfaçons et travailler sur les bonnes pratiques ;
- Commercialisation afin de partager les plannings de prises en exploitation et donc valider les volumes de logements ouverts à la commercialisation pour optimiser les actions terrain de commercialisation.

Également, NATHD et son concessionnaire LFNA font des points hebdomadaires qui ont un impact sur la qualité du service pour les Usagers et qui sont faits pour l'améliorer. Ces points portent sur :

- Sur les CRMAD pour valider leur lancement au plus près de la réalisation terrain des travaux et ainsi permettre une présence des OCEN lors de l'ouverture commerciale ;
- Sur l'exploitation du réseau pour remonter les malfaçons, les points bloquants et travailler sur les bonnes pratiques ainsi que les processus.

## 2. Actions de communication

NATHD, en tant que Délégitaire, a pour mission la commercialisation du réseau public fibre auprès des opérateurs et son exploitation.

NATHD a également vocation à valoriser l'action publique et à faciliter la commercialisation du réseau auprès des usagers en s'assurant que ce service public soit diffusé le plus largement possible sur les zones qu'elle exploite.

Pour ce faire, elle s'appuie en premier lieu sur les forces commerciales de ses clients opérateurs. Par ailleurs, NATHD s'appuie aussi sur les collectivités locales en partenariat avec les délégués.

Avec la montée en puissance de la commercialisation et de l'exploitation du réseau, notamment fin 2020, de nouveaux sujets nécessitant la mise en place d'actions de communication vers le grand public et vers les collectivités ont émergé : raccordement, dommage réseau, relance commerciale, etc.

Une nouvelle cible a également émergé : les professionnels et entreprises vers laquelle des actions d'information ont été menées.

La crise sanitaire déclarée en mars 2020 a mis un coup d'arrêt momentané aux raccordements, le temps de mettre en place les protocoles d'intervention adaptés. Dans cette situation inédite, une communication de crise a été réalisée, notamment en direction des collectivités. Quant aux dispositifs de réunion publique d'information et de forum opérateurs, à la main des territoires, ils ont été peu déployés du fait de la pandémie.

## i. 2020, année d'accélération de la commercialisation et de l'exploitation du réseau

Malgré la suspension des raccordements due à la crise sanitaire du 25 mars au 6 mai, le dernier trimestre de l'année 2020 marque l'accélération de la commercialisation du réseau.

### *a- Accompagner les opérateurs commerciaux*

Dans cette dynamique, une nouvelle stratégie d'accompagnement à la commercialisation des OCEN a été mise en place par NATHD, avec notamment :

- La création d'outils de pilotage permettant de suivre les taux de commercialisation.
- L'organisation, à partir du dernier trimestre, d'une réunion mensuelle de suivi de la commercialisation du réseau et des opérations marketing avec chaque OCEN.
- La mise en relation de certains OCEN avec les collectivités locales pour faciliter la mise en place d'actions sur les territoires, en particulier des permanences de certains opérateurs en Mairie à destination du grand public et la présence de Truck d'autres opérateurs.

### *b- Relancer la commercialisation*

Après deux années d'ouvertures commerciales sur le réseau (les premières ouvertures datant de décembre 2018), le taux moyen de commercialisation du réseau a atteint près de 35% fin 2020 sur les zones de plus de 6 mois de commercialisation. Cependant, l'outil de pilotage a permis d'identifier des territoires où ce taux moyen peinait à être atteint malgré plusieurs mois de commercialisation et un fort potentiel de conquête.

Une action de relance consistant en l'envoi d'un flyer non adressé à l'échelle de la commune a été déclenchée sur la base des critères suivants :

- Présence de 2 OCEN en capacité de commercialiser leurs offres sur la commune ;
- Plus de 6 mois de commercialisation ;
- Commune couverte et éligible à au moins 90%.

Ainsi, les communes d'Ychoux, Fleurat et St Priest-la-Plaine ont fait l'objet d'une distribution de flyer à l'ensemble des habitants au mois de juin.



Logo mairie

Date

Objet : Commercialisation du réseau public de fibre optique sur votre commune

**La Fibre chez vous, à commune**

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous annoncer qu'à partir du date / que dès à présent, la fibre optique sera / est disponible à commune, (secteur XXX).

Vous pouvez vérifier sur la carte au verso de ce courrier si votre foyer ou votre local professionnel est sur un secteur éligible. L'accès à la fibre pour l'intégralité de la commune sera disponible XXX.

Ainsi, en vous abonnant à la fibre auprès de l'un des fournisseurs d'accès Internet partenaire du réseau public, vous bénéficierez de la connexion en très haut débit la plus performante et de nouveaux services (Internet, TV, téléphonie...).

Pour répondre à toutes vos questions sur votre accès à la fibre (votre éligibilité, votre raccordement, les opérateurs et services disponibles à votre adresse...) et connaître la marche à suivre pour faire installer la fibre chez vous en toute sécurité dans le contexte particulier que nous traversons, reportez-vous au flyer joint à ce courrier.

L'accès au meilleur du Très haut débit à commune marque une nouvelle étape dans le déploiement du réseau public de fibre optique construit par DORSAL et commercialisé et exploité par Nouvelle-Aquitaine THD pour les collectivités grâce au soutien financier de la Région Nouvelle-Aquitaine, de l'Union européenne, de l'État, du Département de XXX et de la Communauté de communes de XXX.

Nous vous prions de croire, chère Madame, cher Monsieur à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

XX

Maire de

XX

Président de la CC

Jean-Marie BOST  
Président de DORSAL



Mathieu HAZOUARD  
Président de Nouvelle-Aquitaine THD  
Conseiller régional de Nouvelle-Aquitaine  
désigné au Très Haut Débit




Compte tenu de la crise sanitaire, seuls quelques réunions publiques et deux forums opérateurs ont pu être maintenus en 2020 :

- **En Charente**, organisation de deux forums opérateurs à Aigre et à Boutiers-St-Trojan ;
- **En Corrèze**, plusieurs réunions publiques maintenues dans la mesure du possible ;
- **En Lot-et-Garonne**, organisation de deux réunions publiques à Fourques-sur-Garonne et Sainte-Colombe-en-Bruilhois.

## ii. Les évolutions des supports et du service d'éligibilité

Afin de valoriser la notoriété du projet, d'informer les usagers et les collectivités et de traiter leurs demandes, NATHD s'appuie principalement sur trois supports :

- Un site Internet : [www.nathd.fr](http://www.nathd.fr);
- Deux Hotlines, une à destination du grand public et une autre à destination des élus et de leurs services ;
- Un serveur d'éligibilité accessible depuis son site Internet.

La montée en puissance de la commercialisation du réseau et de son exploitation a demandé le développement de nouvelles fonctionnalités pour ces supports et l'ouverture d'un nouveau marché visant à améliorer et sécuriser le serveur d'éligibilité.

### a- Service d'éligibilité

#### Intégration de l'information des opérateurs présents à l'adresse

Grâce à cette fonctionnalité, tout usager éligible peut savoir quels opérateurs sont réellement en mesure de proposer leurs services à son adresse. C'est une réelle plus-value, car tous les opérateurs qui ont contractualisé avec NATHD ne sont pas encore présents sur l'ensemble du périmètre exploité par NATHD.



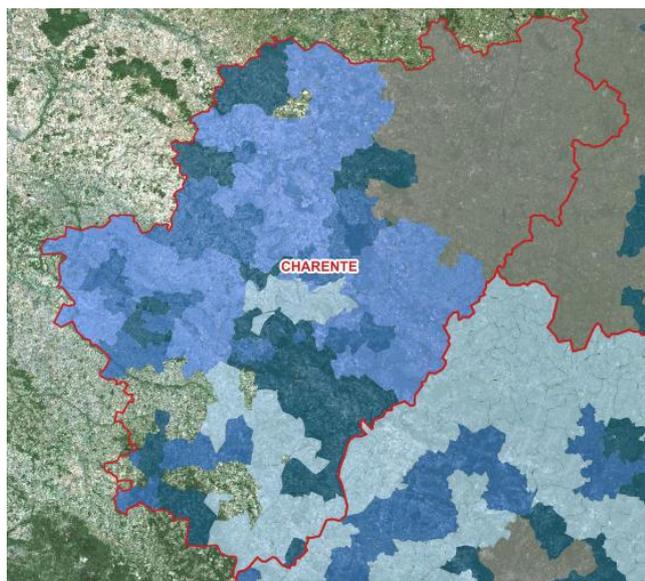
The screenshot shows the NATHD website interface. On the left, a satellite map displays numerous green circular markers indicating fiber-eligible locations. A black callout box with white text points to one of these markers, stating: "Lien vers liste des opérateurs présents à l'adresse (maj mensuelle)". On the right, an "Informations" panel is open for the address "146 IMPASSE NORD LANDAISE 40160 YCHOUX". The panel features a green checkmark icon and the text: "La fibre à votre adresse", "146 IMPASSE NORD LANDAISE 40160 YCHOUX", "Vous pouvez vous abonner à la fibre.", "Choisissez votre opérateur et préparez l'arrivée de la fibre chez vous.", and "Code immeuble : 40-AQUI-26669". The NATHD logo is visible at the bottom of the panel.

Si l'adresse n'est pas encore éligible à la fibre, le serveur propose un lien vers un formulaire permettant de catégoriser la cause de l'inéligibilité afin d'en demander le traitement ou de contacter le délégant par courriel. Ainsi, la situation est enregistrée pour être traitée dans les meilleurs délais.



The screenshot shows the NATHD website interface. On the left, a satellite map displays several green circular markers and one red circular marker indicating a non-eligible location. On the right, an "Informations" panel is open for the address "96 RUE DU BOURG NEUF 40160 YCHOUX". The panel features a red checkmark icon and the text: "La fibre à votre adresse", "96 RUE DU BOURG NEUF 40160 YCHOUX", "Vous n'avez pas encore accès à la fibre", and "Obtenez plus d'informations". The NATHD logo is visible at the bottom of the panel.

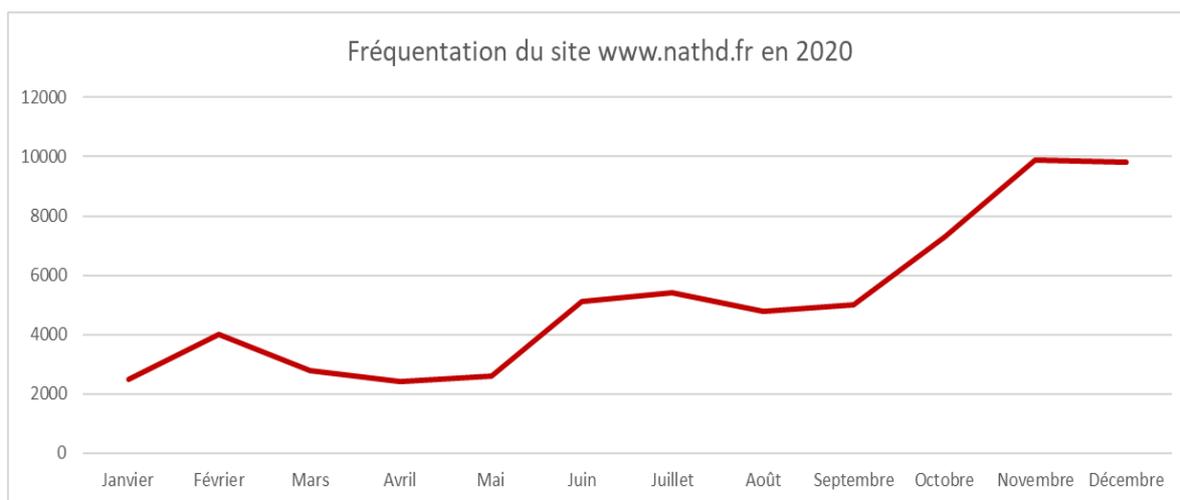
### Intégration du planning de déploiement de la Charente



Le serveur d'éligibilité affiche sur un fond cartographique les plannings de déploiement fournis par les délégants par zonages de différentes couleurs et par affichage d'une fenêtre d'information pour une adresse non éligible. Celui de la Charente a été intégré en novembre.

#### b- Site internet

#### Une fréquentation du site en hausse



La fréquentation du site internet de NATHD a vraiment fortement augmenté durant l'année 2020. Cette augmentation peut être interprétée comme le résultat des prises en exploitation de logements plus nombreux mais également par l'appétence des citoyens à la fibre optique.

Sur l'année 2020, ce sont 52 348 personnes qui se sont rendues sur le site de NATHD, dont 50 442 nouveaux utilisateurs.

L'analyse des différentes pages les plus vues est intéressante car elle permet de constater que les utilisateurs se rendent en grande majorité sur le site internet de NATHD pour vérifier l'éligibilité de leur logement :

Page	Pages vues	%
/Eligibilité	160 421	38,33%
Accueil	101 630	24,28%
/Opérateurs	26 324	6,29%
/les-syndicats-numériques-des-départements	22 986	5,49%

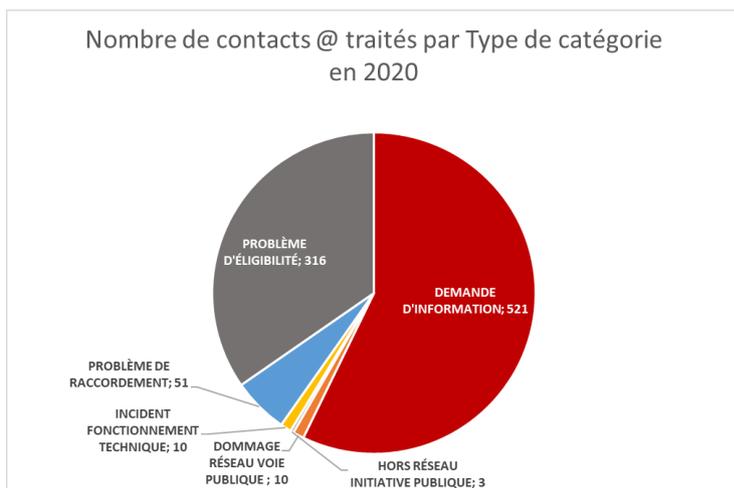
/vous-avez-teste-votre-acces-a-la-fibre-sans-succes	19 238	4,60%
/Raccordement	18 096	4,32%
/Eligibilite-0 (serveur de secours)	4 188	1,00%
/Contact	3 750	0,90%
/Faq	3 119	0,75%
/Opérateurs-0 (site de secours)	2 859	0,68%

### Création de sept formulaires de demande de renseignement ou de déclaration de situation à disposition du grand public

Répondant aux prérogatives imposées par le RGPD, et transmis de façon automatisée au prestataire en charge de la Hotline, ces formulaires abondent une base de données clients finals globale permettant d’optimiser le traitement des cas particuliers et la mission d’exploitation de NATHD.

Cette base de données constitue un outil de pilotage « SAV » incontournable pour assurer le suivi et la résolution des demandes et fait l’objet d’un traitement régulier par l’ensemble des acteurs du réseau (délégants, prestataire, opérateurs et NATHD).

Ainsi, en 2020, **911** formulaires ont été renseignés sur le site internet de NATHD selon la typologie suivante :



Parmi les cas de demandes d’information (521), on trouve :

- Information sur l’élégibilité (477) ;
- Information sur les offres commerciales (4) ;
- Information sur le pré-raccordement (38) ;
- Informations administratives (2).

### c- Hotline

Depuis 2018, la hotline de NATHD était gérée par l’entreprise SayToutCom, basée à Couzeix (87). Un nouveau marché a été attribué à partir du mois d’avril 2020 avec la même entreprise.

La hotline grand public a été ouverte en avril 2018 au numéro de contact suivant.

**0 806 806 006** Service gratuit + prix appel

En complément de ce service et afin de traiter de façon prioritaire les demandes des élus et de leurs services, un numéro VIP a été ouvert en janvier 2020.

La hotline permet de limiter le nombre d’appels auxquels doivent répondre les délégants et d’identifier précisément et rapidement les problèmes d’accès à la fibre signalés par les contacts en vue de l’optimisation de leur traitement.

## Amélioration du process de traitement des demandes

Les téléconseillers s'appuient sur le serveur d'éligibilité et sur un script paramétré avec NATHD pour répondre aux demandes. Pour les cas restés sans réponse, les téléconseillers redirigent une fiche de contact renseignée vers les délégués (construction) ou vers NATHD (exploitation/commercialisation) pour traitement.

En décembre 2020, l'interconnexion entre les outils du Concessionnaire de NATHD et la plateforme du prestataire de la hotline a été mise en place pour le traitement des problèmes d'éligibilité dans un premier temps. Cette évolution qui doit s'étendre à d'autres catégories représente un réel bénéfice pour l'optimisation et l'industrialisation du traitement des demandes dont le volume augmente.

## Quelques chiffres

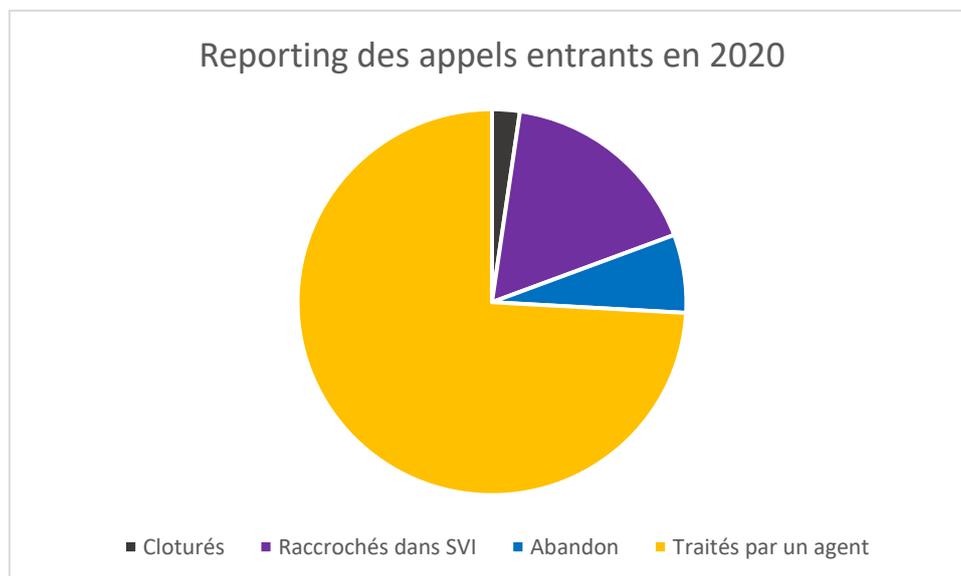
Depuis le mois d'avril 2020, **2 540** appels et formulaires ont été traités par la hotline. Les appels sont considérés comme traités lorsque les téléconseillers ont répondu à la demande de l'appelant, soit de manière finale, soit en transmettant la demande au bon interlocuteur (SMO, NATHD ou FAI).

Les appels entrants depuis avril 2020 et jusqu'à la fin de l'année ont été au nombre de **2 426**. Les appels sont répartis de la manière suivante :

<b>Clôturés</b> ( <i>Appels arrivés en dehors des heures d'ouverture</i> ) :	56
<b>Raccrochés dans SVI</b> ( <i>Appels raccrochés pendant le message de prédécroché</i> ) :	413
<b>Abandon</b> ( <i>Appels arrivés pendant les heures d'ouverture, mais non traités, car agents indisponibles</i> ) :	159
<b>Traités par un agent :</b>	1 798

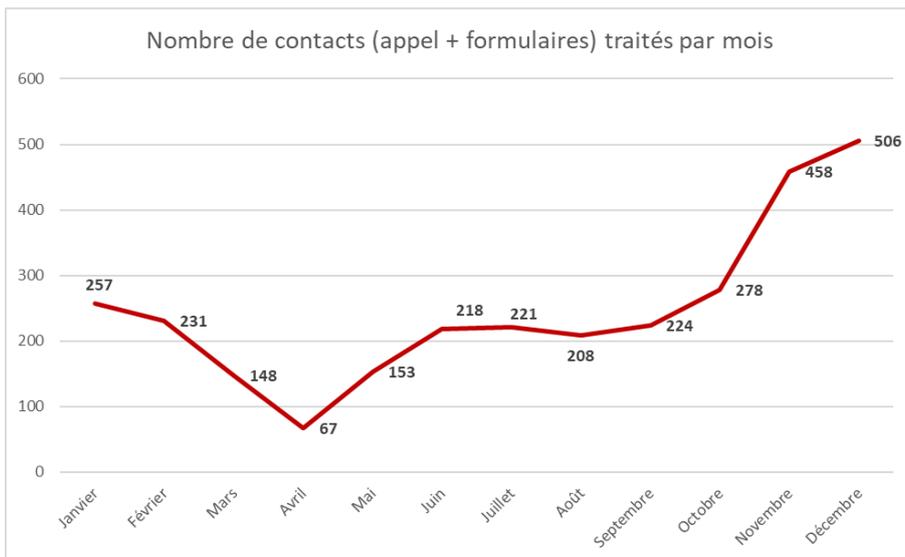
Sur l'année 2020, le taux de traitement des appels est donc de 91,88%. Cela signifie que les téléconseillers ont pu répondre à 91,88% des appels lorsque cela leur a été possible (donc uniquement pour les appels arrivés pendant les heures de service et non-raccrochés dans le SVI).

Le temps d'attente moyen pour les appelants, sur 2020, était de 30,36 secondes.



Depuis décembre 2019, le titulaire en charge de la Hotline répond également aux formulaires déposés sur le site Internet. Ainsi, il a eu à traiter un total de **2 969** demandes sur l'année 2020.

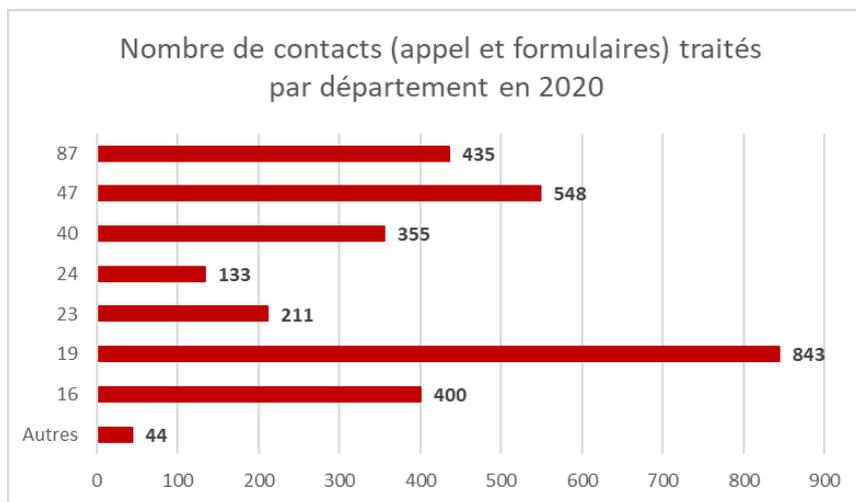
- Répartition mensuelle des appels et formulaires traités :



Avec ce graphique, il est possible de constater que durant le premier confinement, les usagers finals ne se sont pas intéressés à leur raccordement ou à leur éligibilité. Cependant, une forte progression peut être remarquée entre août et décembre (+143%). Cela peut s'expliquer par deux facteurs :

- Augmentation du nombre de logements pris en exploitation par NATHD ;
- Intégration de nouveaux formulaires sur le site de NATHD plus proches des attentes des usagers finals.

■ Répartition géographique des appels et formulaires traités :



Ce graphique permet de constater que le nombre de demandes augmente en fonction du nombre de logements pris en exploitation et ouverts à la commercialisation. En effet, les départements ayant ouvert le plus de prises en 2020 sont également ceux qui ont le plus grand nombre de contacts.

Les 44 appels et formulaires classés dans « Autres » sont notamment les appels des personnes qui ne sont pas sur le territoire de NATHD (zones AMII ou AMEL, autres départements).

■ Répartition des appels selon la catégorie de l'appelant :



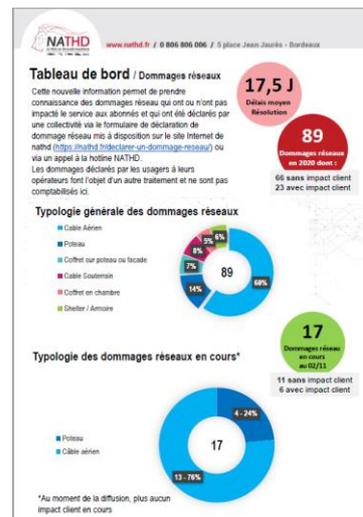
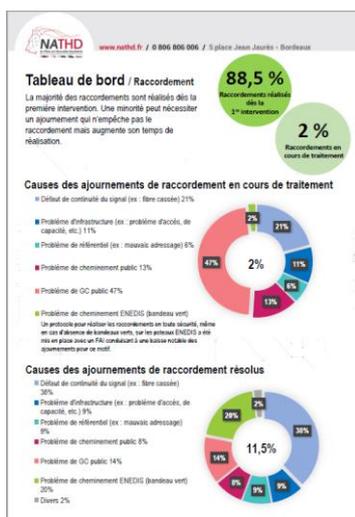
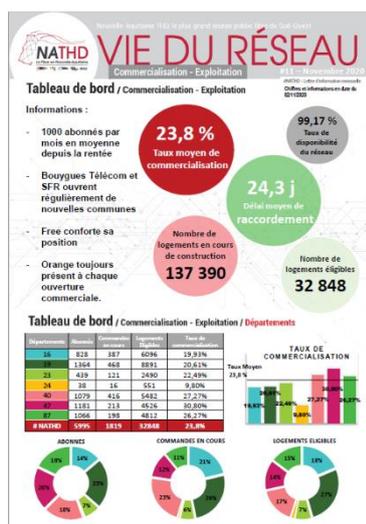
La hotline et les formulaires sont majoritairement utilisés par les usagers finals « Grand Public ». Néanmoins, NATHD a constaté que de plus en plus d'élus et d'entreprises se mettent à contacter ses services. Les demandes ne sont pas les mêmes, les élus appelant majoritairement pour faire remonter des problèmes sur le réseau (câble à terre, poteau cassé...etc.).

### iii. Autres actions de communication menées en 2020

#### a- Informer les administrateurs

La lettre d'information « Vie du réseau » lancée en 2019 à destination des membres du Conseil d'administration afin de les informer de l'évolution et des événements marquants de la commercialisation du réseau a été reconduite en 2020 et sa diffusion a été élargie aux délégués. Deux nouvelles rubriques ont été mises en place pour les raccordements et les dommages réseau.

Cette lettre d'information est diffusée de manière mensuelle afin d'informer continuellement les administrateurs de la SPL.



#### b- Accompagner les communes et EPCI dans la mise en place du nouveau réseau

Afin d'informer les maires et présidents d'EPCI des services à leur disposition et à celle de leurs administrés, un courrier leur est adressé dès lors que deux conditions sont remplies :

- Les usagers peuvent s'abonner auprès d'au moins un OCEN et des opérateurs alternatifs ;
- Au moins 30 prises sont déployées sur la commune.

Celui-ci contient une lettre co-signée par le Président de NATHD et le Président du délégant accompagnée d'une affichette et de fiches d'information présentant le parcours usager, les hotlines et le site Internet de NATHD ainsi que les process de déclaration d'un dommage sur le réseau.

Ce courrier est également accompagné d'un modèle d'arrêté de circulation sur certains départements afin de permettre la réalisation des missions d'exploitation plus simplement.

### *c- Communiquer auprès des EPCI, des entreprises et des professionnels*

En 2020, un total de 32 opérateurs entreprise étaient positionnés sur le réseau public.

Dans le but d'informer les territoires et les professionnels de la disponibilité de la fibre et de ses services, des réunions d'information en visioconférence ont été organisées avec certaines EPCI de Charente dans un premier temps. Les entreprises seront contactées par la suite. Le but de ces réunions et de présenter :

- L'actualité du déploiement sur les zones concernées ;
- Le projet, les acteurs et le catalogue à destination des entreprises ;
- Les vecteurs de communication et les kits de communication mobilisables.

### *d- Communication de crise : COVID-19*

Avec la crise sanitaire, les opérations de raccordements sur le réseau public fibre ont été arrêtées de mars à mai 2020, le temps de mettre en place les protocoles de sécurité nécessaires.

La communication mise en place s'est déployée en 2 temps :

- Temps 1 : Arrêt des raccordements, mais continuité de maintenance du réseau ;
- Temps 2 : Reprise des raccordements.

Cette communication est passée par l'utilisation de différents supports de diffusion :

- Journaux locaux : Charente libre – Le Populaire – La Montagne – Sud-Ouest (47, 40, 24 et 16) ;
- Tweeter ;
- Site Internet ;
- Courrier aux Maires signé par le Président de NATHD.

L'Information du grand public sur le nouveau protocole de raccordement a été diffusée sur :

- Un flyer à destination des habitants ;
- Le site Internet, page raccordement.



BORDEAUX, le date

Objet : Reprise de l'ensemble des services de Nouvelle-Aquitaine THD à compter du

Madame, Monsieur le Maire

Le 25 mars dernier, dans le cadre des mesures sanitaires de lutte contre la propagation du virus Covid-19, je vous informais de l'évolution des services de Nouvelle-Aquitaine THD en charge de l'exploitation et de la commercialisation du réseau public fibre optique déployé sur votre commune. Notamment la suspension des nouveaux abonnements à la fibre et le maintien du service pour toutes les personnes et entreprises déjà raccordées et disposant d'un abonnement.

Nous entrons désormais dans une nouvelle phase de gestion de la crise sanitaire où l'activité reprend peu à peu dans certaines filières, dont la nôtre. Ainsi, grâce à l'action concertée de l'ensemble des acteurs publics et des opérateurs de télécommunication, Nouvelle-Aquitaine THD est aujourd'hui en mesure de relancer ses services et ses missions dans le respect absolu de la santé des populations et de ses intervenants qui reste sa priorité.

**Dès à présent,**

- Les abonnements à la fibre sont de nouveau possibles pour les habitants éligibles.
- Pour toutes les interventions qui nécessitent le déplacement d'un technicien à domicile ou au local professionnel et en présence des personnes, de nouvelles mesures de protections sanitaires ont été mises en place. **VOUS TROUVEREZ JOINT À CE DOCUMENT ce nouveau protocole qui** concerne notamment les opérations de raccordement de l'habitation au réseau ou de **déjà**.
- Comme précédemment, les personnes déjà abonnées qui constatent un dysfonctionnement de service sont invitées à contacter directement leur fournisseur d'accès à Internet.
- Nos deux hotlines sont ouvertes du lundi au vendredi **horaires** pour répondre aux questions :
  - Vos administrés peuvent nous contacter au **0 806 806 006** (service gratuit, prix d'un appel local).
  - Pour les **appel**, uniquement et pour les demandes à caractère exceptionnel, le 0 809 541 000 est à votre disposition (service gratuit, prix d'un appel local).
- En dehors de ces horaires, toute l'information sur les conditions d'accès à la fibre (éligibilité, abonnement, raccordement et nouveau protocole de sécurité) est accessible sur notre site Internet : [www.nathd.fr](http://www.nathd.fr)

Madame, Monsieur le Maire, s'il était encore nécessaire de démontrer l'intérêt de ce grand réseau public très haut débit pour les territoires, je crois que dans ces circonstances, c'est chose faite. Je vous prie d'agréer l'expression de mes sincères salutations.

Mathieu HAZOUARD  
Président de Nouvelle-Aquitaine THD  
Conseiller régional délégué au Très haut débit et à l'Economie numérique

Un grand projet public financé par les collectivités avec l'aide de L'Etat et de l'Europe



SIS - NOUVELLE-AQUITAINE 810 4  
Société publique à forme de Société Anonyme au capital de 10 000 000 €  
Siège social : 8 place Jean Jaurès 33 000 Bordeaux  
RCS Bordeaux 810 704 200 0000 - N° TVA IN 810 704 200  
[www.nathd.fr](http://www.nathd.fr)

## LA FIBRE CHEZ VOUS, ABONNEZ-VOUS !

**Grâce à l'action publique de vos collectivités, la fibre optique est arrivée sur votre commune. Si vous êtes éligible, il reste à vous abonner auprès d'un fournisseur d'accès à Internet pour amener la fibre et les services Internet les plus performants au sein de votre habitation ou de votre local professionnel.**

**Comment passer à la vitesse de la Fibre ?**

- 1- Testez votre éligibilité avec votre adresse postale sur Internet [www.nathd.fr/eligibilite](http://www.nathd.fr/eligibilite)
- 2- Si vous êtes éligible, examinez les offres des fournisseurs d'accès à Internet proposées à l'adresse, choisissez celle qui vous convient et abonnez-vous.
- 3- Une fois que vous êtes abonné, votre fournisseur d'accès vous contacte pour fixer un rendez-vous de raccordement, 4 semaines maximum après votre abonnement un technicien se déplace à domicile pour installer la fibre.

**Si vous n'êtes pas encore éligible à la fibre, une date prévisionnelle d'accès au service, à l'adresse, est indiquée sur le test d'éligibilité.**



Test d'éligibilité sur [nathd.fr](http://nathd.fr)

### La Fibre installée chez vous en toute sécurité

**HALTE COVID 19**

Afin de lutter contre la propagation du Covid19, le raccordement à la fibre se déroule dans le respect des nouvelles mesures de sécurité sanitaire.

Le jour du raccordement, pour toutes les personnes présentes, le port du masque est obligatoire durant le temps des travaux et les gestes barrières doivent être scrupuleusement respectés.

L'équipe technique est équipée du matériel de protection lui permettant de se rendre chez un usager en toute sécurité.

**Si vous-même ou votre entourage demeurez sur le lieu du raccordement êtes une personne à risque de santé ou présentez des symptômes du Covid19, nous vous invitons à reporter votre rendez-vous de raccordement.**

➔ d'info sur : [www.nathd.fr/raccordement](http://www.nathd.fr/raccordement)

**Ce que vous devez faire le jour du raccordement**

Avant de se déplacer, le technicien de raccordement contacte l'abonné pour lui expliquer comment va se dérouler l'intervention et présenter les gestes barrières « raccordement » à appliquer :

- Avant l'arrivée du technicien et durant l'intervention, ouvrir la porte et les fenêtres de la pièce où se déroulent les travaux
- Une seule personne doit accueillir le technicien, respecter la distance de sécurité d'1 mètre minimum, ne pas serrer la main
- Porter un masque chirurgical ou de catégorie 1 ayant un niveau de filtration minimal de 90 à 95%. Si vous n'avez pas réussi à vous en procurer, le technicien peut :
  - Vous en procurer un
  - S'équiper d'un masque de protection supérieure
  - Annuler le raccordement
- Ne pas rentrer dans la pièce où se déroulent les travaux pendant toute leur durée
- Ne pas prêter de matériel au technicien
- A la fin de l'intervention, le technicien emporte ses équipements usagés. Laisser les fenêtres ouvertes encore quelques instants après le départ du technicien avant de profiter de la vitesse de la fibre en toute sécurité!



### QUAND VOUS ÊTES ABONNÉ À LA FIBRE

Si vous avez des questions sur votre connexion Internet, contactez directement votre fournisseur d'accès, même en cas de panne.

Les services d'information de Nouvelle-Aquitaine THD dont la mission est l'exploitation du réseau public fibre optique restent cependant à votre disposition si une coupure de service devait durer plus longtemps que le délai annoncé par votre fournisseur d'accès ou si vous constatez un dommage sur le réseau fibre optique (fibre coupée par exemple).

Pour assurer la continuité du service, contactez-nous par Internet : [www.nathd.fr](http://www.nathd.fr) ou en appelant le **0 806 806 006**



Dans le cadre de la distribution de ce courrier NATHD ne traite aucune de vos données personnelles. Le courrier est distribué dans vos boîtes aux lettres sans avoir traité vos coordonnées personnelles le jour de votre envoi. Si vous ne souhaitez plus recevoir de courrier de NATHD, vous pouvez remplir votre droit d'opposition en envoyant un courrier à :

## **ANNEXE 1 : RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES**

Le rapport annuel de NATHD a été validé lors du Conseil d'administration du 11 mai 2021. Ce même Conseil d'administration a arrêté les comptes de la société pour l'exercice 2020 pour qu'ils soient validés lors de la prochaine Assemblée générale de NATHD.

Le Commissaire aux comptes ne pouvant produire son rapport annuel qu'après l'arrêté des comptes par le Conseil d'administration et afin de respecter l'article R.3131-2 du Code de la commande publique qui impose la production du rapport annuel par NATHD avant le 1<sup>er</sup> juin de chaque année, le rapport du Commissaire aux comptes sera donc transmis au Délégué dès que NATHD en aura communication.

## ***ANNEXE 2 : INVENTAIRE DES OUVRAGES REMIS PAR LE DELEGANT AU DELEGATAIRE***

(Article 11.6 du contrat de DSP)

L'inventaire des ouvrages remis par le Délégrant au Délégataire est intégré dans le SI du Concessionnaire de NATHD. Pour l'exercice 2020, cet inventaire n'a pas pu être remis avant la production du rapport de NATHD.

L'inventaire technique sera donc transmis au Délégrant dès communication à NATHD par son Concessionnaire.

## ***ANNEXE 3 : LISTE DES OLT AU 31/12/2020***

## ***ANNEXE 4 : LISTE DES COUPLEURS AU 31/12/2020***

## ***ANNEXE 5 : SYNOPTIQUE GÉNÉRAL***

Cette annexe se décompose comme suit :

- Annexe 5A : Synoptique général Charente fin 2020 ;
- Annexe 5B : Synoptique général DORSAL fin 2020 ;
- Annexe 5C : Synoptique général Dordogne fin 2020 ;
- Annexe 5D : Synoptique général Landes fin 2020 ;
- Annexe 5E : Synoptique général Lot-et-Garonne fin 2020.

## ***ANNEXE 6 : TAUX D'OCCUPATION DES CÂBLES DE TRANSPORT***

## ***ANNEXE 7 : TAUX D'OCCUPATION DES CÂBLES DE DISTRIBUTION***

## ***ANNEXE 8 : TAUX D'OCCUPATION DES PBO***

## ***ANNEXE 9 : MODELE DE FICHE DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE***

## ***ANNEXE 10 : LISTE DES OPÉRATIONS DE MAINTENANCE PRÉVENTIVES***