

LA FIBRE PALOISE

RAPPORT ANNUEL 2023



1. Présentation du partenariat public-privé	1
1.1. Historique et initiative publique	1
1.2. Présentation de la société délégataire	1
1.3. Engagement d'heures d'insertion et formation.....	3
1.4. Politique de responsabilité sociétale des entreprises (RSE)	4
2. Compte rendu exploitation	6
2.1. Présentation des missions d'exploitation	6
2.2. Indicateurs d'exploitation	8
2.3. Capacity Planning	23
2.4. Export du système d'information au format GRACE THD	27
2.5. Inventaire des biens de retour	27
2.6. Maintenance curative	28
2.7. Maintenance préventive	31
2.8. DT/DICT	37
2.9. Plan de Continuité d'Activité (PCA)	39
2.10. Opérations liées à la vie du réseau.....	43
2.11. Sécurité	44
3. Compte-rendu juridique	45
3.1. Préambule	45
3.2. Avenant à la convention de Concession	45
3.3. Evolution du capital	45
3.4. Opération EQUANS.....	46
4. Compte-rendu financier.....	47
4.1. Préambule	47
4.2. Principes et méthodes comptables	47
4.3. Comptes annuels comptables	50
4.4. Passage du compte de résultat comptable au compte de résultat analytique	57
4.5. Comptes de gestion 2023 et prévisionnels 2024	58
4.6. Rapport des Commissaires aux comptes	63
4.7. Suivi des immobilisations	64
4.8. Informations confidentielles	67
5. Conditions d'exécution du service public.....	68
5.1. Environnement marché et offre du délégataire	68
5.2. Les services du catalogue	72

5.3. Enjeux et Perspectives	75
5.4. Expérience client	76
5.5. Bilan commercial 2023	79
5.6. Actions de communication et d'information.....	85
5.7. Les outils de communication au service de la promotion du réseau public	89
6. Liste des annexes.....	94

1. Présentation du partenariat public-privé

1.1. Historique et initiative publique

La Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées (CAPBP) est depuis de nombreuses années fortement engagée dans une politique de développement et d'aménagement d'infrastructures pour le numérique.

Depuis 2003, la communauté d'agglomération a ainsi initié et déployé le premier réseau public de fibre optique Très Haut Débit Pau Broadband Country (PBC). L'exploitation et la commercialisation de ce réseau avaient été initialement confiées à la Société Paloise pour le Très Haut-Débit (SPTH) dans le cadre d'un contrat affermage signé en 2003, pour une durée de 15 ans. Ce contrat est arrivé à échéance en octobre 2018.

Le 31 mai 2018, la CAPBP a voté l'attribution d'un nouveau contrat de délégation de service public (DSP) pour le très haut débit au Groupement Axione, BOUYGUES Energies & Services et Axione Infrastructures. Créée par le Groupement, La Fibre Paloise, société ad hoc dédiée à l'exécution de ce nouveau contrat, porte les engagements du projet vis-à-vis de la CAPBP.

A travers la convention de DSP de type affermo-concessif et d'une durée de 15 ans, le délégataire a notamment en charge les missions suivantes :

- La reprise en exploitation et la modernisation du réseau public,
- La conception, le financement et la construction des extensions du réseau Très Haut Débit sur le périmètre du cœur de l'agglomération paloise,
- L'exploitation du réseau et de ses extensions.

La convention de DSP est entrée en vigueur le 10 octobre 2018.

1.2. Présentation de la société délégataire

La société La Fibre Paloise est une société par actions simplifiée au capital social de 2 000 000 €. Elle a été immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Pau, le 21 juin 2018 sous le numéro 840 575 047.

Le mandat de Président est attribué à M. Eric Jammaron.

Le commissaire aux comptes titulaire est le Cabinet Mazars.

Le siège social de la société est situé au 9 boulevard Lucien Favre à PAU.

Un organigramme de l'équipe est annexé au présent rapport ainsi que les contrats de mise à disposition.

« [Annexe 1 - Organigramme LFP 2023](#) ».

Par ailleurs, l'équipe locale de La Fibre Paloise s'appuie sur les ressources propres de la société Axione ainsi que sur les sociétés partenaires sous-traitantes, à la fois dans le domaine de la construction mais également dans les domaines de l'exploitation technique et commerciale.

Cette mutualisation des moyens et des ressources présente des avantages pour La Fibre Paloise :

- L'optimisation des dépenses, la société de projet n'ayant pas à recruter de personnel administratif (DAF, Comptable...) ou commercial, pour répondre à des problématiques juridiques ou pour développer des solutions Marketing,
- La gestion financière, commerciale et l'exploitation technique s'appuient sur des outils informatiques qui représenteraient un budget considérable pour une société agissant individuellement,
- Le regroupement des sociétés de projets représente une véritable force de négociation auprès des fournisseurs et un attrait supplémentaire et significatif pour les grands opérateurs nationaux.

En 2023, le Contrat de Prestation de Services signé entre La Fibre Paloise et Axione a fait l'objet d'un avenant afin de couvrir l'ensemble des missions nécessaires au management de la Société et de faire évoluer la rémunération de la prestation.

« Annexe 2 (Confidentielle)- Contrat de Prestation de Services - Avenant 4 signé le 29-06-23 ».

En 2024, le contrat Backbone signé entre La Fibre Paloise et Axione a fait l'objet d'un avenant afin de redéfinir les conditions de rémunération pour qu'elles tiennent compte de la consommation réelle du délégataire pour l'année 2023.

« Annexe 3 (Confidentielle)- Contrat backbone - Avenant 2 signé le 25-01-24 ».

Les activités liées à l'exploitation du réseau ont été également confiées à la société Axione dans le cadre d'un Contrat d'Exploitation (CEX) qui a fait l'objet d'un avenant au cours de l'année 2023 afin que l'ensemble des droits et obligations du délégataire au titre de l'avenant 3 du contrat de concession soit transféré à Axione.

Ainsi, la grille de rémunération a évolué afin de tenir compte des évolutions introduites par l'offre de service Opéra Business et notamment les visites techniques en domaine privé et l'intégration du nouveau forfait de desserte interne complémentaire. Par ailleurs, les dispositions relatives au respect des principes de la République ont été intégrées au Contrat d'Exploitation.

« Annexe 4 (Confidentielle) - Contrat d'Exploitation - Avenant 5 signé le 06-03-23 ».

La Fibre Paloise dispose de personnels dédiés au projet mais elle s'appuie également sur les moyens mutualisés de son Exploitant.

Afin d'assurer l'exploitation du réseau (Mission 3), 177 personnes ont travaillé au cours de l'année 2023 pour La Fibre Paloise.

Une distinction a été faite entre le personnel dédié et le personnel mutualisé. Toutefois il n'a pas été possible de calculer les équivalents temps plein correspondants, car les personnes qui travaillent pour La Fibre Paloise ne pointent pas précisément le temps passé pour le compte de la société délégataire.

	2023
Direction générale	7
Dont moyens dédiés*	1
Dont moyens mutualisés**	6
Secrétariat	1
Dont moyens dédiés*	1
Expertise technique (suivi travaux GER, réalisation des raccordements et SAV, exploitation, maintenance)	133
Dont moyens dédiés*	10
Dont moyens mutualisés	112
Dont moyens sous-traités	11
Commercialisation	21
Dont moyens dédiés*	1
Dont moyens mutualisés**	20
Promotion et communication du Réseau	8
Dont moyens dédiés*	1
Dont moyens mutualisés**	7
Autres fonctions (insertion/emploi, environnement, juridique, comptabilité)	7
Dont moyens mutualisés**	7
Total	177
Dont moyens dédiés*	14
Dont moyens mutualisés**	152
Dont moyens sous-traités	11

(*) Moyen dédié correspond à un moyen comptabilisé dont sa charge est à plus de 50 % de son temps dédié au projet.

(**) Moyen mutualisé correspond à un moyen comptabilisé dont sa charge est supérieure à 10% de son temps dédié au projet.

A noter qu'au cours de l'année 2023, La Fibre Paloise n'a pas signé de nouveaux contrats avec des tiers qui ne sont pas des Usagers.

1.3. Engagement d'heures d'insertion et formation

La Fibre Paloise a affirmé sa volonté de s'inscrire comme un vecteur durable de l'emploi et de dynamisme économique de la Communauté d'Agglomération de Pau Béarn Pyrénées, en particulier auprès des personnes les plus vulnérables du marché du travail.

Ainsi, au cours des 15 années du contrat de concession, La Fibre Paloise a pris l'engagement de réaliser 35 000 heures d'insertion dont 7676 heures de formations qualifiantes.

Au cours de l'année 2023, aucune heure d'insertion supplémentaire n'a pu être réalisée toutefois l'objectif global prévu au contrat était déjà largement dépassé avec :

- 87 439 heures d'insertion comptabilisées soit 250% de l'objectif.
- 13 612,5 heures de formation soit 177% de l'objectif.

S'agissant du volet formation, en 2023, deux collaborateurs d'Axione ont animé des sessions de formation durant 36,5 heures auprès du Greta et de LaFibre64.

Ils sont intervenus principalement lors du premier cycle de formation du Certificat d'Aptitude au Raccordement 64 (CAR 64). Ce dispositif innovant a été créé par le Syndicat La Fibre64 afin de garantir un service de qualité lors du raccordement à la fibre optique dans le département. Plus de trente raccordeurs professionnels ont participé à des mises en situation en vue de valider leurs compétences techniques et relationnelles.

La Fibre Paloise et Axione soutiennent cette initiative locale.

1.4. Politique de responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Le délégataire s'engage dans le développement d'une politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) permettant notamment de limiter son empreinte carbone dans l'exécution du contrat de concession.

Dans ce domaine, La Fibre Paloise s'appuie tout naturellement sur le Groupe Axione qui intervient à la fois pour la construction et l'exploitation du Réseau.

Notre monde fait face à des mutations profondes. L'urgence climatique, les bouleversements sanitaires, la généralisation de la vie digitale et l'industrie 4.0 placent, plus que jamais, le numérique au centre de l'attention - et au cœur de la solution. Face à ces nouvelles attentes et à ces nouveaux défis sociaux, sociétaux et environnementaux, Axione fait le choix de porter haut son ADN de création et de partage de la valeur, en se rapprochant toujours plus des territoires pour maximiser son impact, et contribuer à construire un progrès équitable et utile.

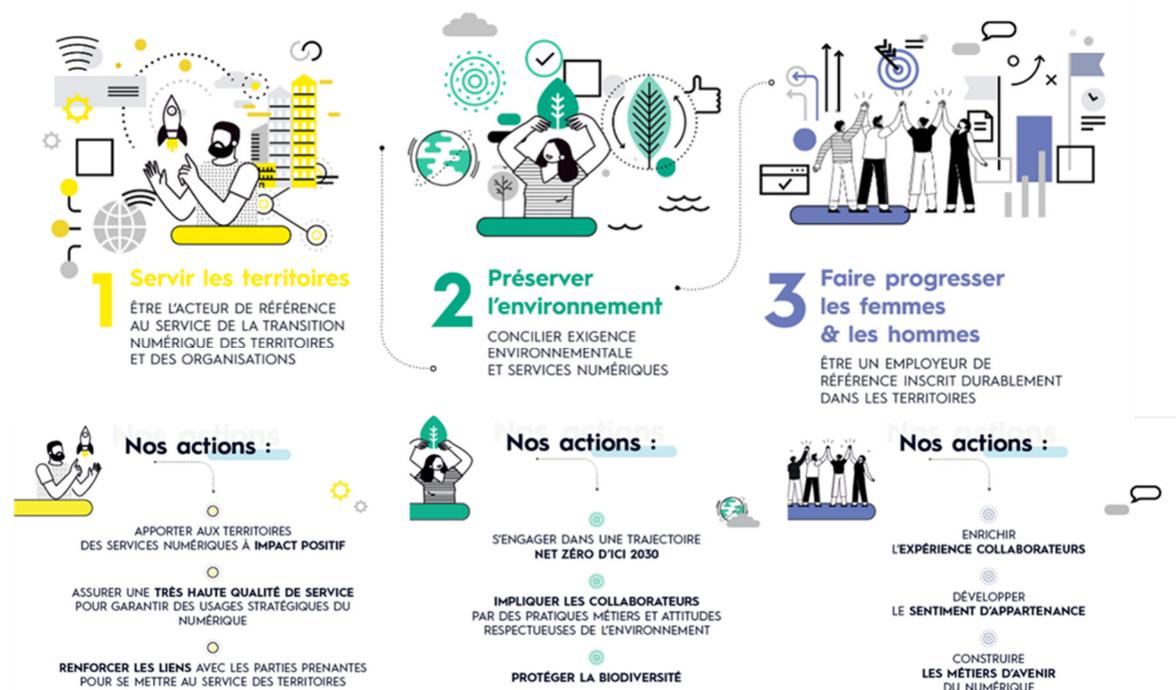
Fin 2022, Axione a entamé un plan de transformation majeur à horizon 2026 : Axione5. L'entreprise souhaite devenir un acteur de référence des nouveaux usages, libérer les énergies en régions pour saisir les opportunités offertes par la digitalisation et par-dessus tout être un acteur engagé des transitions écologiques et sociétales.

En effet, notre stratégie RSE est la véritable colonne vertébrale du projet d'entreprise d'Axione. Elle repose sur trois grandes ambitions :

- Servir les territoires : être l'acteur de référence au service de la transition numérique des territoires et des organisations ;
- Préserver l'environnement : concilier exigence environnementale et services numériques ;
- Faire prospérer les femmes et les hommes : être un employeur de référence inscrit durablement dans les territoires.

Sur chacune de ces trois ambitions, des chantiers et des objectifs RSE ont été définis à horizon 2025, voire 2030 sur la stratégie carbone.

Les 3 piliers de la stratégie RSE d’Axione :



La Fibre Paloise est convaincue que l’engagement RSE du groupe Axione est essentielle pour son avenir et pour celui de ses clients, de ses employés et des territoires. Le Groupe Axione est résolu à être acteur de cette transition numérique et écologique.

Afin de mesurer les émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes liées à l’activité d’Axione et de La Fibre Paloise, des bilans carbone ont été réalisés en 2023 pour ces deux entités.

« **Annexe 5 - Bilans carbone Axione et LFP** ».

2. Compte rendu exploitation

FAITS MARQUANTS AU COURS DE L'ANNEE 2023

L'année 2023 a été marquée par les évènements ci-dessous :

- Une excellente disponibilité du Réseau et un taux d'incident FTTH faible
- Des modifications significatives sur les points de mutualisation avec la création de deux nouveaux PM : création de FYVA et de HARA.
- Le vandalisme BERE avec la coupure de 1000 clients en fin d'année 2022 et début 2023.
- Des accès aux PM hébergés toujours problématiques.
- Sélection de Lons et Billère au titre du lot 2 et de Lée et Lescar au titre du lot 3 de décommissionnement du cuivre

2.1. Présentation des missions d'exploitation

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 la conception et la construction du réseau ainsi que son exploitation et sa commercialisation auprès des opérateurs nationaux.

La Fibre Paloise assure ainsi une responsabilité globale sur l'ensemble des aspects de sa mission de service en rationalisant les coûts et en mutualisant les compétences dans un secteur en perpétuelle évolution.

UN CENTRE D'EXPLOITATION 24/24 7/7

Afin de garantir la bonne exploitation du réseau, La Fibre Paloise s'appuie 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 NOC) assure les opérations suivantes qui restent néanmoins placées sous la responsabilité et le contrôle de La Fibre Paloise :

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

Le NOC exploite et supervise en temps réel les équipements du réseau. La plateforme de supervision (type HP Openview, SMART) 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 (traps ou syslog) 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 :

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 (Equipements 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 Paloise,
- 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 Paloise.
- 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 Paloise.

LES PRINCIPALES FONCTIONS D'EXPLOITATION

- Recette des liaisons et prise en charge des infrastructures,
- Mise en exploitation des équipements,
- 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.

2.2. Indicateurs d'exploitation

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

2.2.1. Indicateurs de suivi du système d'exploitation

L'outil de supervision Spectrum est bâti sur 10 Virtual Machine secondées entre elles. Le graphe ci-dessous représente la disponibilité de l'outil.

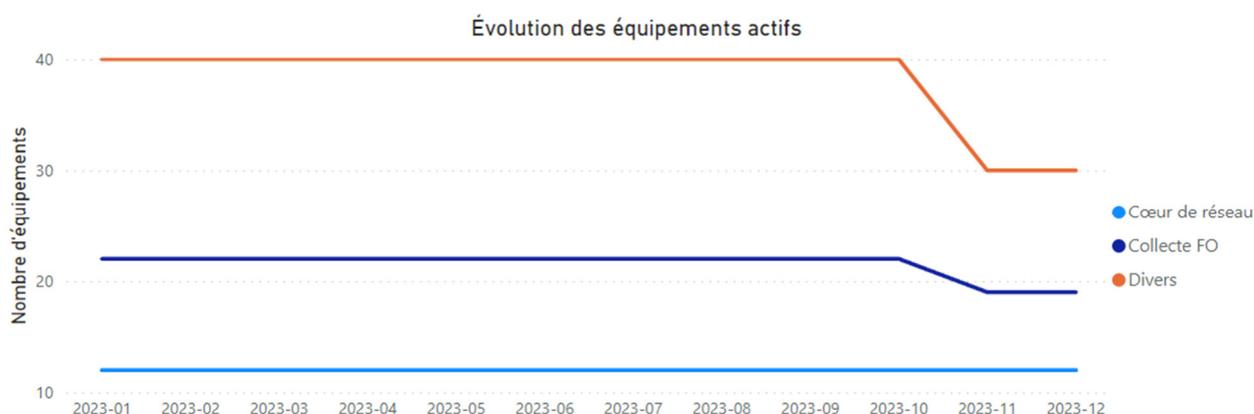


Spectrum a été accessible à 100% tout au long de l'année.

2.2.2. Equipements en production

EQUIPEMENTS MIS EN PRODUCTION DANS LES NŒUDS DE RACCORDEMENT OPTIQUE (NRO)

Le tableau et le graphe ci-dessous présentent l'évolution des équipements actifs en production sur l'ensemble de l'année 2023.



Famille Equipements	2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	2023-05	2023-06	2023-07	2023-08	2023-09	2023-10	2023-11	2023-12
Cœur de réseau	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Broadband Access Server	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Equipements de coeur de plaque	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Switch TDR	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Collecte FO	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	19	19
OLT	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Routeurs livraison entreprise	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Switch d'accès entreprise	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7
Switch d'agrégation niveau 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0
Divers	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	30	30
Ateliers d'énergie	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	8	8
Automates d'alarme d'environnement des POP	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Consoles d'accès	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
Transmission SDH	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5
Transmissions WDM	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	8
Total	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	61	61

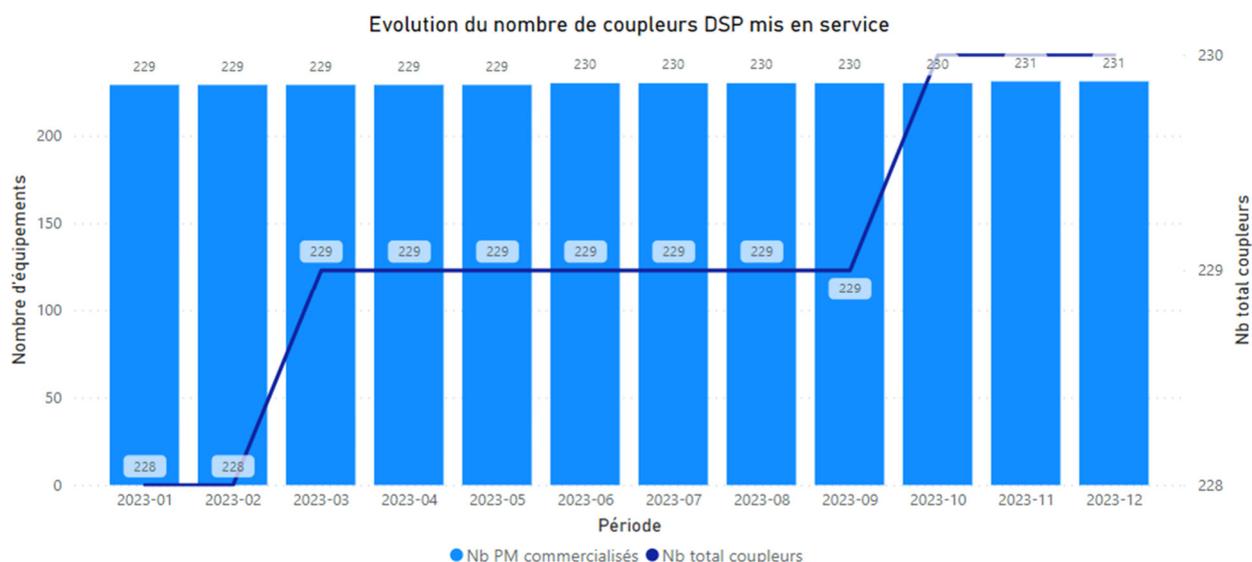
La baisse du nombre d'équipement est liée à un travail d'optimisation réalisé en novembre 2023 qui a donné lieu à la dépose des équipements inutilisés et au déprovisionnement de ces derniers dans l'outil de supervision.

La liste des OLTs installés et mis en service au 31 décembre 2023 est fournie en annexe du présent rapport :

« [Annexe 6 - Liste des OLT mis en service](#) ».

EQUIPEMENTS MIS EN PRODUCTION DANS LES POINTS DE MUTUALISATION (PM)

Le tableau et le graphe ci-dessous présentent l'évolution des coupleurs DSP en production sur l'ensemble de l'année 2023.



Période	2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	2023-05	2023-06	2023-07	2023-08	2023-09	2023-10	2023-11	2023-12
Nombre de coupleurs	228	228	229	229	229	229	229	229	229	230	231	231

Au cours de l'année 2023, trois nouveaux coupleurs correspondant à la création des PM LAHE, FYVA et HARA ont été activés.

La liste des coupleurs DSP installés et mis en service au 31 décembre 2023 est fournie en annexe du présent rapport :

« [Annexe 7 - Liste des coupleurs DSP en service](#) »

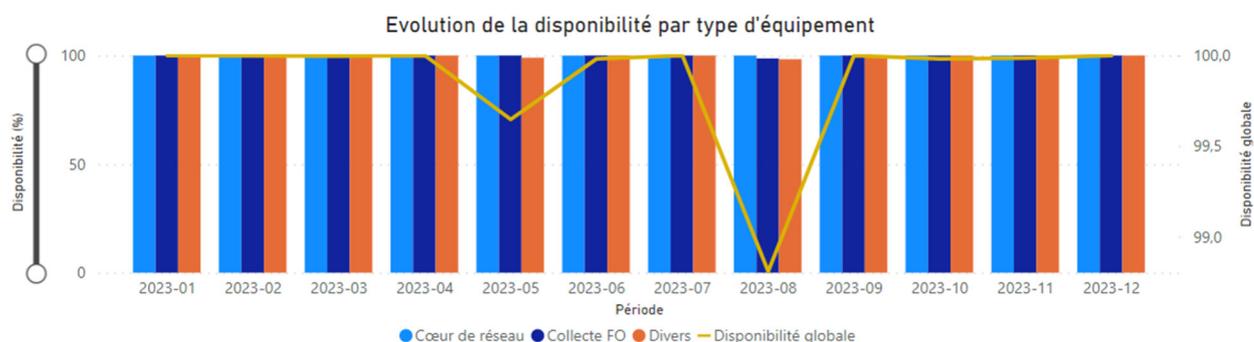
2.2.3. Synoptique général du réseau

Le schéma d'ingénierie du Réseau applicable au 31 décembre 2023 est fourni en annexe du présent rapport :

« [Annexe 8 - Synoptique Général du Réseau](#) »

2.2.4. Disponibilité du réseau

Le tableau et le graphe ci-dessous présentent l'évolution de la disponibilité du réseau en 2023 par type d'équipement.



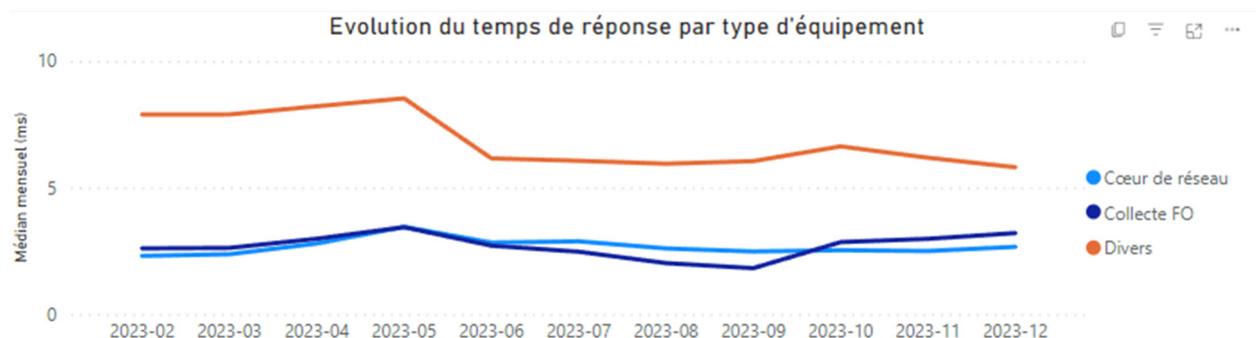
Famille Equipements	2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	2023-05	2023-06	2023-07	2023-08	2023-09	2023-10	2023-11	2023-12	Dispo globale
Divers													
Transmissions WDM	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,98	100,00	97,37	100,00	100,00	99,98	100,00	99,77
Transmission SDH	100,00	99,99	99,98	100,00	97,53	100,00	100,00	99,64	100,00	99,90	99,92	100,00	99,74
Collecte FO													
Switch d'accès entreprise	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,98	100,00	98,68	100,00	99,97	99,99	100,00	99,88
Routeurs livraison entreprise	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
OLT	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,99			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Cœur de réseau													
Switch TDR	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,94	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Equipements de coeur de plaque	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Broadband Access Server	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	2023-05	2023-06	2023-07	2023-08	2023-09	2023-10	2023-11	2023-12	Dispo globale
Coeur de reseau	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,98	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Collecte cuivre													
Collecte Faisceau Hertiens													
Collecte FO	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,99	100,00	98,68	100,00	99,99	100,00	100,00	99,96
Collecte Lte													
Collecte Wimax													
Divers	100,00	100,00	99,99	100,00	98,77	99,99	100,00	98,51	100,00	99,95	99,95	100,00	99,75
Disponibilité globale du réseau	100,00	100,00	100,00	100,00	99,59	99,99	100,00	99,06	100,00	99,98	99,98	100,00	99,90
Backbone national	99,99	100,00	99,94	99,99	99,98	99,97	99,79	99,74	99,96	99,85	99,96	99,98	99,93

La disponibilité globale du réseau LFP a été très bonne sur 2023. La baisse de la disponibilité des équipements de collecte FO en août est dû à un problème de sonde qui a été corrigé le mois suivant. Ce souci n'a pas affecté les services.

La disponibilité des OLT est de 100%, sur 2023, chiffre supérieur à l'objectif contractuel fixé à 99.8%.

2.2.5. Temps de réponse

Le tableau et le graphique ci-dessous présentent l'évolution des temps de réponse des équipements en production en 2023 par type d'équipement.



Famille Equipements	2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	2023-05	2023-06	2023-07	2023-08	2023-09	2023-10	2023-11	2023-12
Cœur de réseau												
Broadband Access Server	2,19	2,19	2,17	2,56	3,00	2,16				2,36	2,26	2,24
Equipements de coeur de plaque	2,21	2,20	2,22	2,61	2,99	2,23				2,38	2,01	1,42
Switch TDR	2,39	2,36	2,46	2,90	3,68	3,15	2,88	2,60	2,48	2,61	2,68	3,08
Collecte FO												
OLT	3,81	3,79	3,80	4,15	4,60	3,87				4,16	4,03	3,97
Routeurs livraison entreprise	2,54	2,51	2,51	2,87	3,32	2,56				2,74	2,64	2,66
Switch d'accès entreprise	1,78	1,78	1,82	2,19	2,66	1,95	2,47	2,02	1,82	1,95	2,37	3,02
Divers												
Transmission SDH	17,13	17,12	17,12	17,52	17,25	12,50	12,50	12,46	12,41	12,47	12,53	12,59
Transmissions WDM	1,49	1,43	1,44	1,71	2,43	1,72	1,56	1,39	1,60	2,55	2,22	1,57
	2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	2023-05	2023-06	2023-07	2023-08	2023-09	2023-10	2023-11	2023-12
Coeur de réseau	2,26	2,25	2,28	2,69	3,22	2,51	2,88	2,60	2,48	2,45	2,32	2,25
Collecte cuivre												
Collecte faisceaux hertziens												
Collecte FO	2,71	2,69	2,71	3,07	3,53	2,79	2,47	2,02	1,82	2,95	3,01	3,22
Collecte Lte												
Collecte Wimax												
Divers	9,31	9,28	9,28	9,62	9,84	7,11	7,03	6,93	7,01	7,51	7,38	7,08
Temps de réponse global du réseau	4,76	4,74	4,76	5,13	5,53	4,14	4,13	3,85	3,77	4,30	4,24	4,18
Backbone national	6,25	6,32	6,37	6,23	6,30	5,32	4,63	4,61	4,76	5,19	5,88	5,47

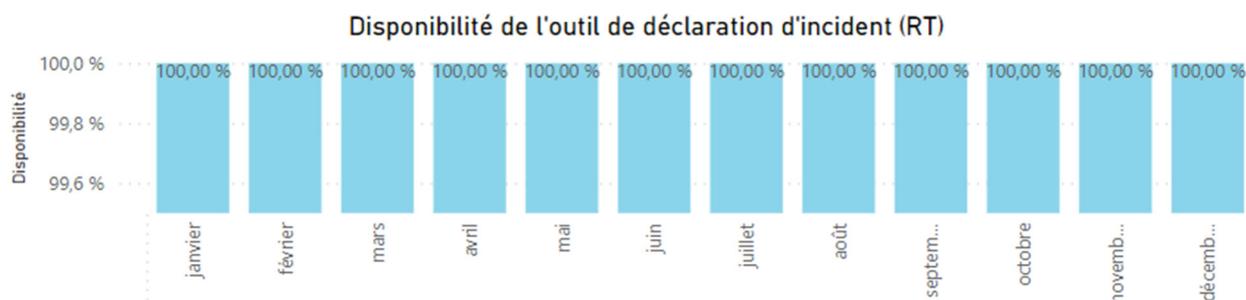
Le temps de réponse global du réseau a été excellent en 2023.

Le temps de réponse des OLT est largement inférieur à 20ms (plafond fixé au contrat) avec une moyenne à 4,02 ms sur l'année 2023.

2.2.6. Déclaration d'incident et de prise de commande

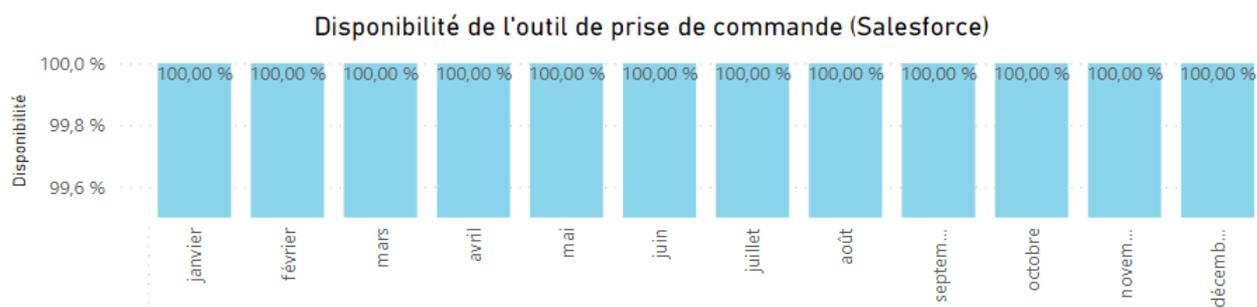
DISPONIBILITÉ DE L'OUTIL DE DÉCLARATION D'INCIDENT RT

Le graphe ci-dessous représente la disponibilité de l'outil de déclaration d'incident (RT).

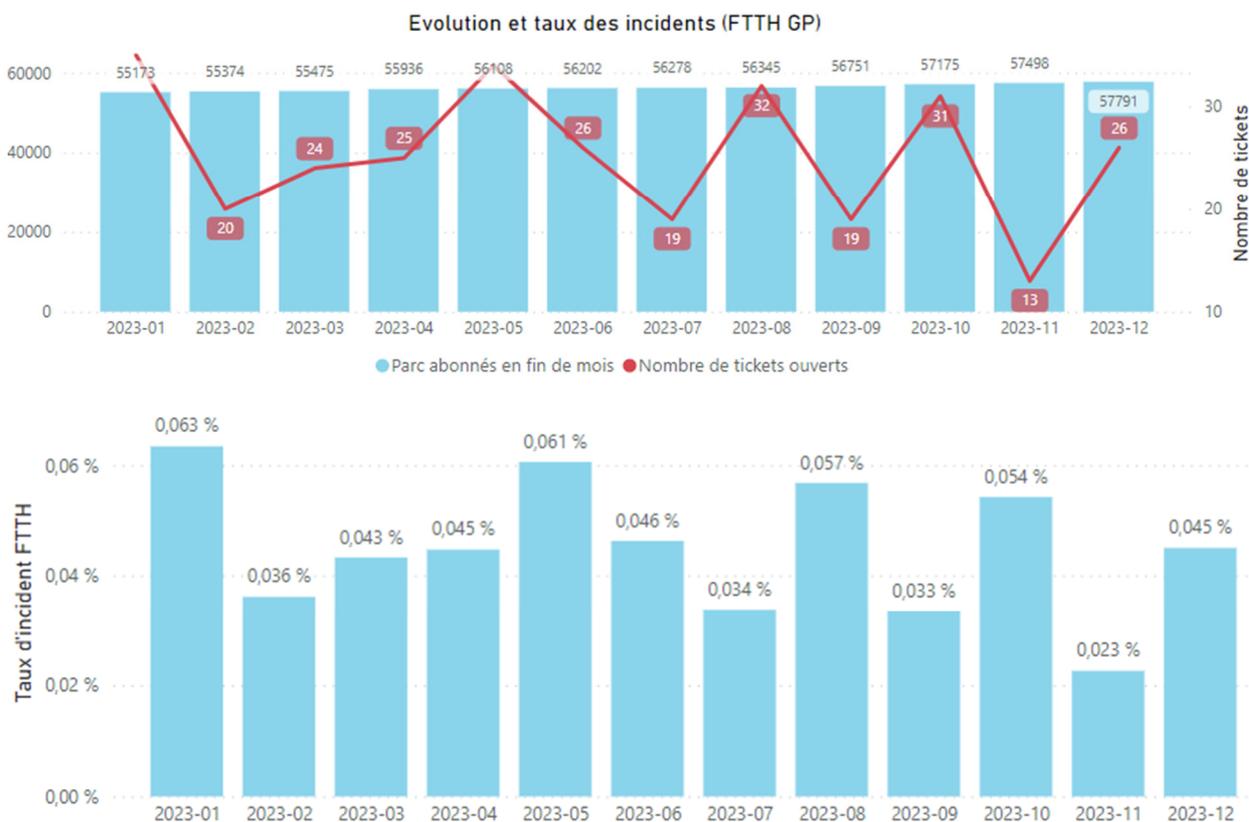


DISPONIBILITÉ DE L'OUTIL DE DE PRISE DE COMMANDE (SALESFORCE)

Le graphe ci-dessous représente la disponibilité de l'outil de prise de commande (Salesforce).

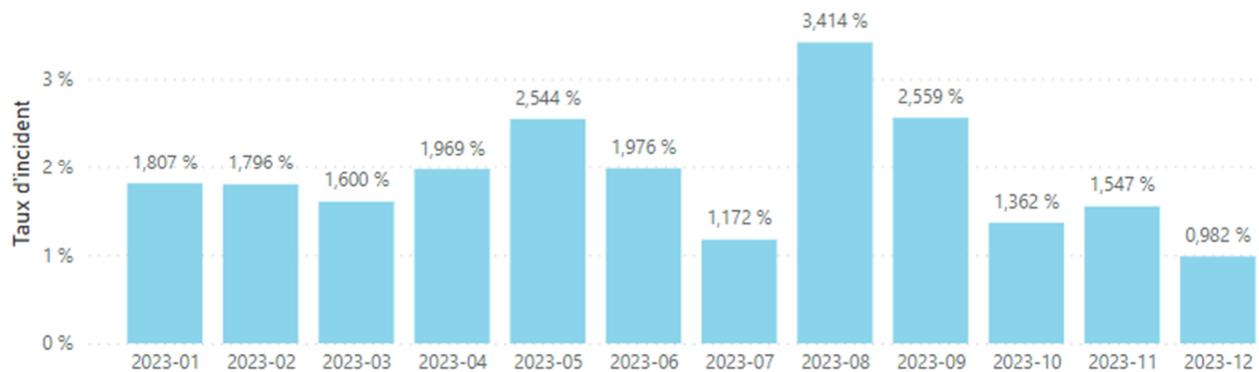
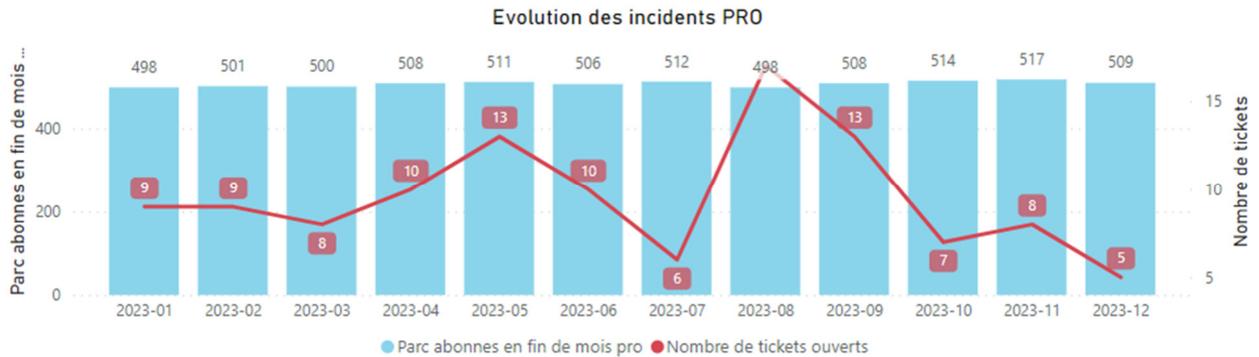


Les graphiques ci-dessous présentent l'évolution du nombre d'incidents recensés sur les abonnés résidentiels au regard du nombre total d'abonnés.



Le taux d'incident sur 2023 reste très faible à 0.045% en moyenne.

Les graphiques ci-dessous présentent l'ensemble des incidents signalés sur les produits professionnels.



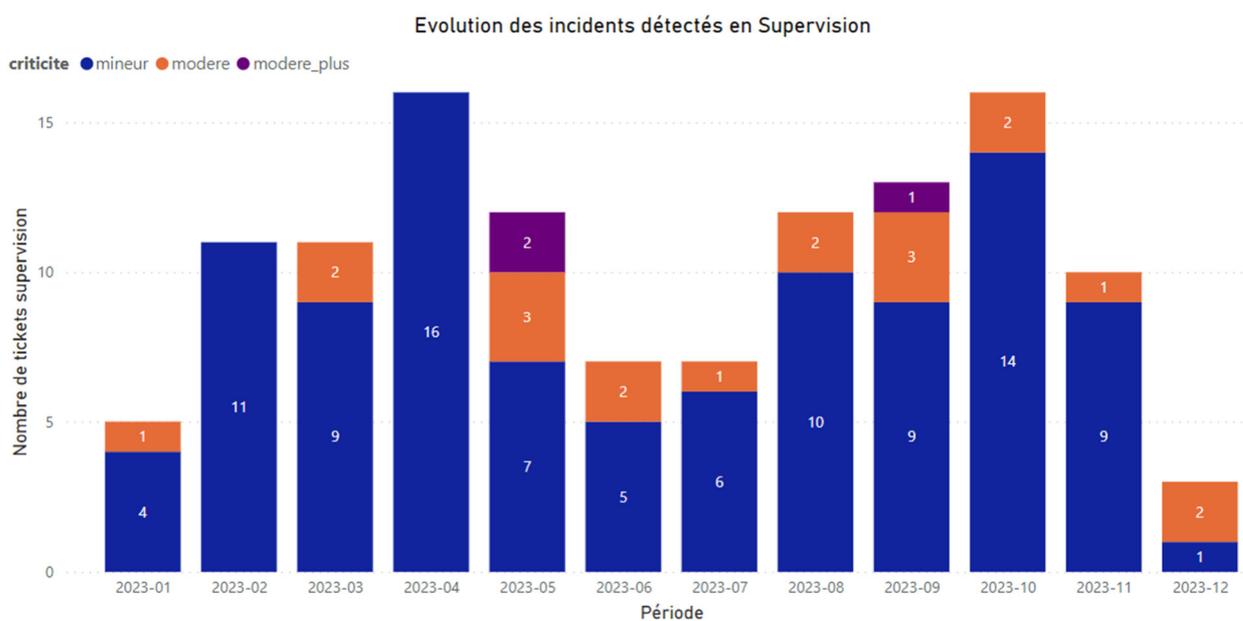
Période	ERR	RET	STT	Total général
2023-01	1	5	3	9
2023-02	1	5	3	9
2023-03		6	2	8
2023-04	1	7	2	10
2023-05		10	3	13
2023-06	1	7	2	10
2023-07	1	3	2	6
2023-08	3	12	2	17
2023-09	1	10	2	13
2023-10	1	5	1	7
2023-11		7	1	8
2023-12		4	1	5
Total général	10	81	24	115

ERR: Erreur de dépose client (sans facturation de pénalité).

RET: rétablissement sous responsabilité LFP.

STT: signalisation transmise à tort (avec facturation pénalité).

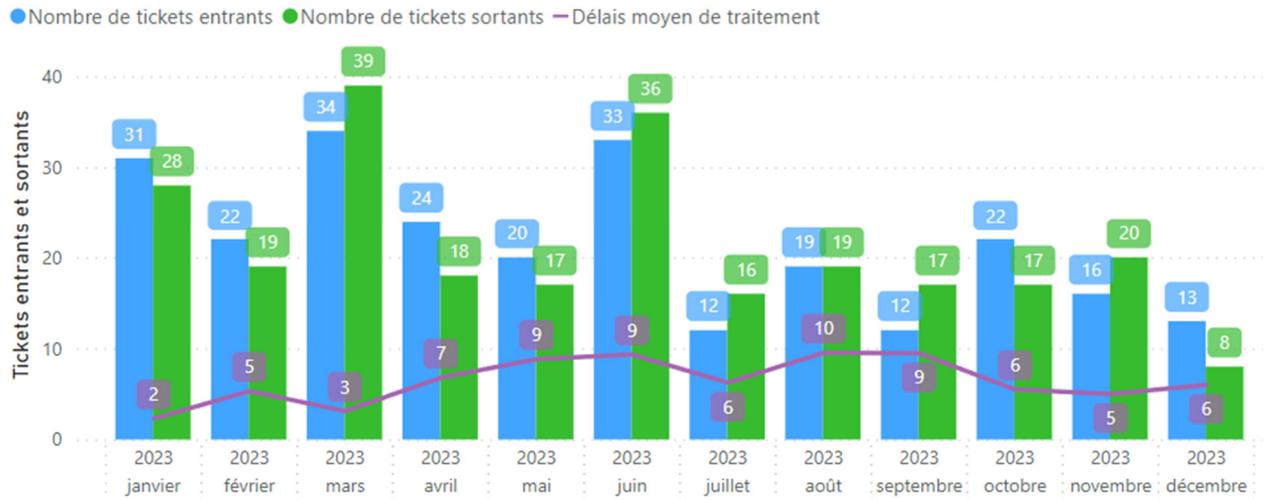
On note une baisse significative de déclarations d'incidents hors responsabilité La Fibre Paloise qui démontre une montée en compétence des intervenants des opérateurs commerciaux et permet à La Fibre Paloise d'être plus réactif sur les incidents sous sa responsabilité. On passe ainsi de plus de 50% en 2022 à moins de 30% à 2023 de STT+ERR.



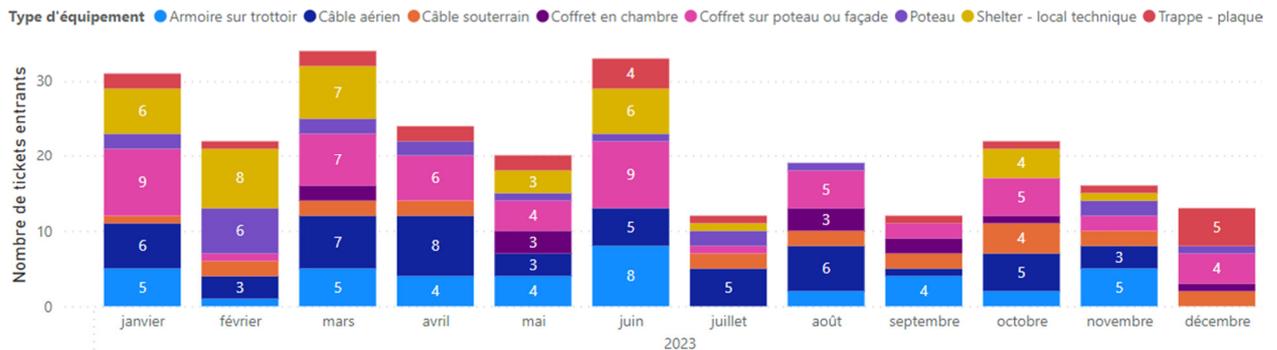
Impact	Définition
Mineur	Pas d'impact client
Modéré	Impact client, mais moins que modéré plus
Modéré Plus	Plus de 50 clients GP impactés et client Pro impacté
Majeur	Plus de 50 clients pro et/ou plus de 1000 clients GP impactés

Le nombre d'incidents s'est stabilisé entre 2022 et 2023 mais avec une baisse de criticité puisqu'aucun incident majeur n'est à déplorer en 2023 (vs 3 en 2022).

Flux entrant et sortant



Évolution de l'ouverture de dommages réseaux



Sur l'année 2023, 258 tickets ont été ouverts versus 339 en 2022.

36 tickets concernent des dégradations et/ou problèmes d'accès sur les locaux techniques sachant que tous les opérateurs ne les déclarent pas. Cette situation est préoccupante car elle pénalise les raccordements et les SAV.

2.2.7. Sinistres

3 sinistres ont eu lieu en 2023 (vs 14 en 2022) :

Le montant moyen des réparations s'élève à 1 777,42€ par sinistre et aucun n'a dépassé les 50K€ de coût de réparation.

Commune Sinistre	Date sinistre	Cause Sinistre	Choix Domaine	Type Impact	Type Tiers	Dict
PAU	08/03/2023	Travaux	Domaine Public	Impacts souterrains	Entreprises	Oui
LONS	18/10/2023	Accident routier	Domaine Public	Impacts aérien		Non
PAU	04/12/2023	Travaux	Domaine Public	Impacts souterrains	Entreprises	Oui

2.2.8. Interventions sur le réseau

OPERATIONS PLANIFIÉES (ÉVOLUTION 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 2023.

Les travaux programmés peuvent être liés à :

- Des déploiements sur le réseau ;
- Des mises à jour logicielles sur les équipements actifs ;
- Des raccordements abonnés ;
- Des travaux programmés de fournisseurs de FON et de bande passante.



Période	AUTRES	FOURNISSEUR	PASSIF	TERTIAIRE	Total
2023-01	1		3		4
2023-02	6	1		1	8
2023-03	5	1	2	4	12
2023-04	5	2	1	3	11
2023-05	1		4	3	8
2023-06	1	1	2	5	9
2023-07	5		2	2	9
2023-08	6	1		1	8
2023-09	7			10	17
2023-10	13		5	3	21
2023-11	10		6	6	22
2023-12	5	1	4	1	11
Total	65	7	29	39	140

SUIVI DES DÉLAIS DE MISE EN SERVICE DES LIGNES PAR SERVICE

Services	Nb lignes actives début de période	Nb lignes actives fin période	Nombre de commande MES dans la période	Services	Nb de cmde MES Seuil 1	Taux de cmde MES dans les délais S1	Seuil 1: nb jours	Nb de cmde MES Seuil 2	Taux de cmde MES dans les délais S2	Seuil 2: nb jours	Nb cmde MES hors delais	Taux de cmde mes hors delais	Délai moyen des MES hors delais	Cumul du nb de jours hors delais
Ftth passif	42 422	57 743	17055	Ftth passif										
Ftth passif-SLA 10JO-GC privé		1	1	Ftth passif-SLA 10JO-GC privé			N/A			N/A				
Ftth passif-SLA 10JO-GC publique	150	165	16	Ftth passif-SLA 10JO-GC publique			N/A			N/A				
Ftth passif-SLA 10JO-Racco long		2	2	Ftth passif-SLA 10JO-Racco long			N/A			N/A				
Ftth passif-SLA 10JO-Sans GC	42 253	57 542	17021	Ftth passif-SLA 10JO-Sans GC			N/A			N/A				
Ftth passif-SLA Pro-Sans GC	19	33	15	Ftth passif-SLA Pro-Sans GC	7	46,67 %	16	8	53,33 %	26	7	0,47	67,43	290
Ftth activé	264	323	64	Ftth activé										
Ftth activé-SLA Parc-Sans GC	220	276	61	Ftth activé-SLA Parc-Sans GC	45	73,77 %	16	58	95,08 %	26	3	0,05	116,00	270
Ftth activé-SLA Pro-Sans GC	44	47	3	Ftth activé-SLA Pro-Sans GC			N/A			N/A				
Fibre Office	3	5	2	Fibre Office										
Fibre Office-SLA Pro-Sans GC	3	5	2	Fibre Office-SLA Pro-Sans GC			N/A			N/A				
Fibre Entreprise	125	99	32	Fibre Entreprise										
Fibre Entreprise-SLA Plus	24	15	8	Fibre Entreprise-SLA Plus				7	87,50 %		1	0,13	24,00	14
Fibre Entreprise-SLA Standard	101	84	24	Fibre Entreprise-SLA Standard				10	41,67 %		14	0,58	3,93	19
FTTE	41	57	16	FTTE										
FTTE-SLA Plus	5	5		FTTE-SLA Plus Gold				2	100,00 %					
FTTE-SLA Plus Gold		2	2	FTTE-SLA Standard				7	50,00 %		7	0,50	63,29	174
FTTE-SLA Standard	36	50	14	IXEN										
IXEN	29	26	7	IXEN										
IXEN-SLA Plus	14	12		IXEN-SLA Standard				3	42,86 %		4	0,57	166,50	
IXEN-SLA Standard	15	14	7											
Transport			26											
			26											
Hébergement	40	46	6											
Hébergement-SLA Plus	40	46	6											
Total	42 924	58 299	17208											

Cet indicateur présente :

- Le nombre de lignes actives en début de période et en fin de période.
- Le nombre de commandes mises en service dans la période.
- Les colonnes vertes représentent le nombre de commandes MES respectant le seuil 1. Si N/A cela signifie qu'il n'y a pas de délais d'engagement contractuel.
- Les colonnes rouges représentent le nombre de commandes MES respectant le seuil 2. Si N/A cela signifie qu'il n'y a pas de délais d'engagement contractuel.
- Les colonnes grises représentent le nombre de commandes MES dépassant les délais contractuels. Si N/A cela signifie qu'il n'y a pas de délais d'engagement contractuel.

Détail des engagements de délais de mise en service :

FTTH Passif / FTTH Activé / Fibre Office : engagements des délais définis dans le contrat.

Fibre entreprise / FTTE / IXEN : engagement des délais récupérés dans l'outil de prise de commande champ « Date souhaitée par le FAI » ou « date initiale prévue » (engagement non affiché dans le tableau de synthèse car délai différent en fonction des commandes).

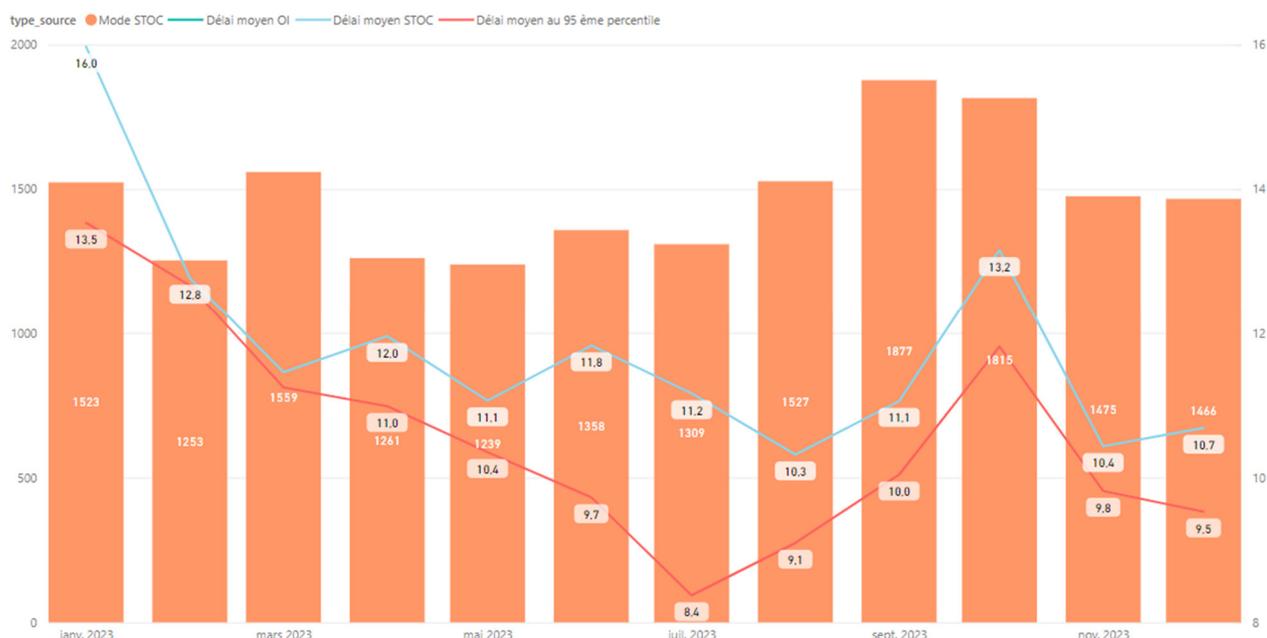
Commande Hors délais : Délai moyen de traitement des commandes qui n'ont pas été traitées lors du seuil 100%.

2.2.9. Raccordements GP FTTH

Plus de 16 196 raccordements en mode STOC ont été réalisés au cours de l'année 2023. Il s'agit principalement de Churns, c'est-à-dire de changement d'opérateurs d'un client déjà raccordé au réseau fibre.

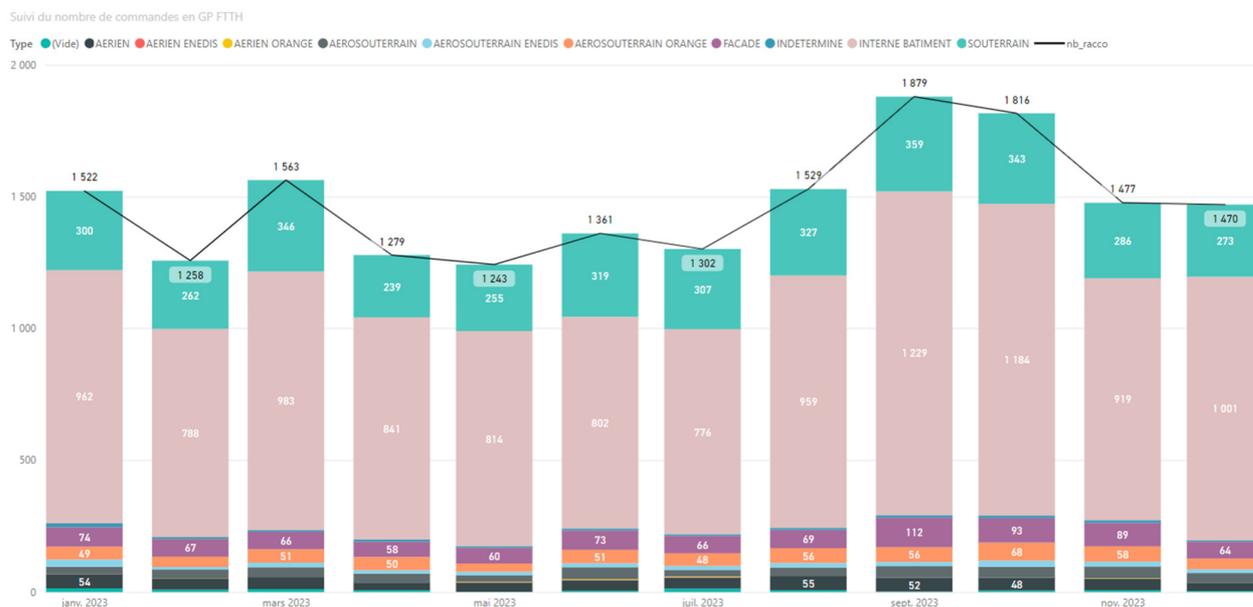
Le délai moyen de mise en service en mode STOC est de 11,94 jours ouvrés après le passage de la commande de l'OCEN auprès de La Fibre Paloise.

Raccordements et délais moyens pour le marché GP FTTH par mois



Année	Mois	Mode OI activé	Mode STOC	Délai moyen OI	Délai moyen STOC	Délai moyen au 95 ^{ème} percentile
2023	janvier	0	1523		15,97	13,53
	février	0	1253		12,77	12,66
	mars	0	1559		11,45	11,24
	avril	0	1261		11,95	10,99
	mai	0	1239		11,06	10,35
	juin	0	1358		11,82	9,73
	juillet	0	1309		11,16	8,37
	août	0	1527		10,32	9,10
	septembre	0	1877		11,06	10,04
	octobre	0	1815		13,15	11,81
	novembre	0	1475		10,43	9,81
Total		0	16196		11,94	11,24

Le tableau ci-dessous présente les différentes typologies de raccordement effectuées.



Les raccordements sont effectués en majorité via des équipements présents dans les parties communes des bâtiments du fait de la proportion importante de logements collectifs au cœur de l'agglomération paloise.

2.3. Capacity Planning

2.3.1. Utilisation de la bande passante

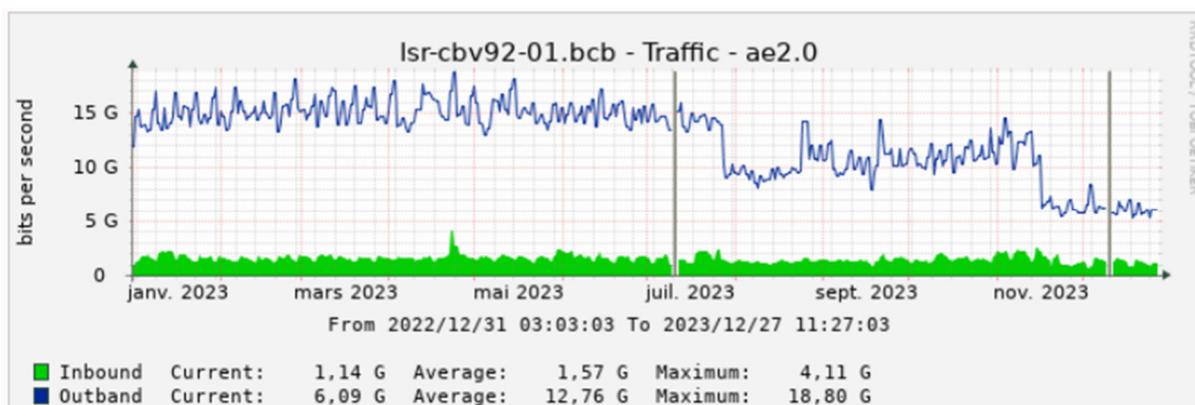
Les graphiques ci-dessous montrent le top 5 du taux d'utilisation de la bande passante des liens qui relient le réseau de La Fibre Paloise au réseau national.

Le trafic qui s'écoule à travers un lien (et donc aussi à travers le port d'un équipement) est mesuré sur un équipement réseau actif. Sur chacun des graphiques ci-dessous, le titre décrit l'équipement sur lequel le trafic a été mesuré, ainsi que le port mesuré.

Légende :

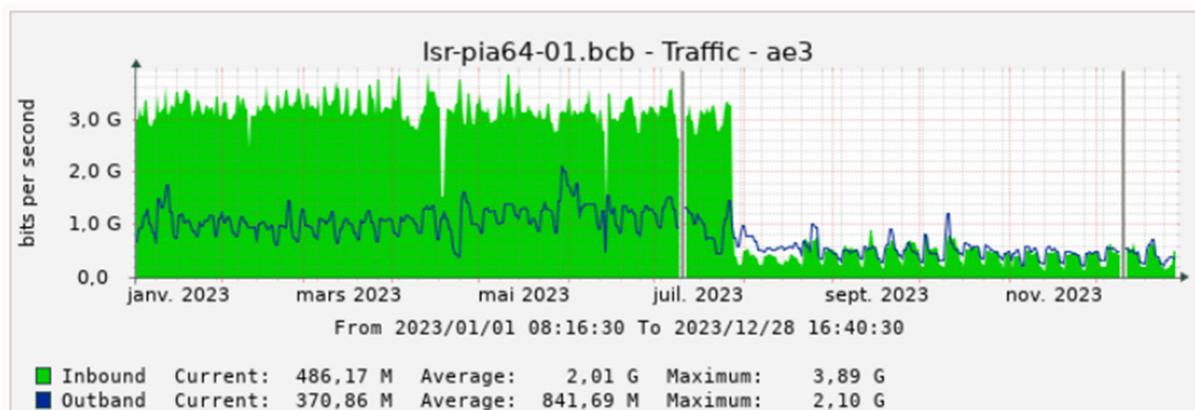
- Débit moyen entrant : mesure du trafic rentrant dans l'interface du routeur sur lequel la mesure est prise.
- Débit moyen sortant : mesure du trafic sortant de l'interface du routeur sur lequel la mesure est prise.

Lien backbone Hôtel de France – Courbevoie :



Ce lien principal de 40G n'a eu aucun problème de saturation sur 2023.

Lien backbone Piano - Tarbes :



Ce lien secondaire dispose d'une capacité de 20G. Il n'y a aucun problème de saturation sur 2023.

2.3.2. 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.

Le réseau concédé étant passif, cet indicateur ne concerne que le pilotage des coupleurs de La Fibre Paloise.

Pour les OCEN qui utilisent le réseau en mode passif, eux-seuls connaissent la répartition et le taux d'occupation de leurs clients sur leurs coupleurs. Lorsque le FAI estime qu'un de ses coupleurs est saturé (seuils variant suivant FAI), il installe un nouveau coupleur et le cas échéant passe la commande d'un nouveau lien NRO-PM.

TAUX D'OCCUPATION DES COUPLEURS DE LA FIBRE PALOISE DANS LES PM

	2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	2023-05	2023-06	2023-07	2023-08	2023-09	2023-10	2023-11	2023-12
Taux d'occupation des coupleurs Axione	2,96 %	3,02 %	3,03 %	3,10 %	3,11 %	3,18 %	3,17 %	3,14 %	3,17 %	3,18 %	3,20 %	3,23 %
Nombre de ports FTTH déployés	10797	10796	10827	10827	10827	10826	10826	10826	10826	10859	10859	10859
Nombre de ports FTTH occupés	320	326	328	336	337	344	343	340	343	345	348	351

Aucun PM ne présente un fort taux d'occupation des coupleurs de La Fibre Paloise.

TAUX D'OCCUPATION DES OLT DANS LES NRO

< Retour au rapport | TAUX D'OCCUPATION DES CARTES GPON DANS LES NRO

nro	Année nom_dns	2023											
		janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
SHL_64269_IDRO	olt-idr64-01.pau.axione.fr	74,19 %	74,19 %	74,19 %	74,19 %	74,19 %	74,19 %	74,19 %	74,19 %	74,19 %	74,19 %	74,19 %	74,19 %
SHL_64335_LESC	olt-les64-01.pau.axione.fr	76,60 %	76,60 %	76,60 %	76,60 %	76,60 %	76,60 %	76,60 %	76,60 %	76,60 %	76,60 %	76,60 %	76,60 %
SHL_64445_BEZI	olt-bez64-01.pau.axione.fr	81,01 %	81,01 %	82,28 %	82,28 %	82,28 %	82,28 %	82,28 %	82,28 %	82,28 %	82,28 %	82,28 %	82,28 %
	olt-bez64-02.pau.axione.fr	81,01 %	81,01 %	82,28 %	82,28 %	82,28 %	82,28 %	82,28 %	82,28 %	82,28 %	82,28 %	82,28 %	82,28 %
SHL_64445_BURO	olt-bur64-01.pau.axione.fr	93,55 %	93,55 %	93,55 %	93,55 %	93,55 %	93,55 %	93,55 %	93,55 %	93,55 %	95,16 %	95,16 %	95,16 %
SHL_64445_ROUS	olt-rou64-01.pau.axione.fr	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

L'OLT de ROUS a 100% des ports GPON occupés. Trois slots sont disponibles sur le châssis pour ajouter une nouvelle carte lorsqu'il faudra rattacher un nouveau PM à ce NRO. Aucun besoin n'a pas été identifié à date.

TAUX D'OCCUPATION DES CARTES POINT TO POINT DANS LES NRO

equipement	nro	Année Nom_carte	2022											
			janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
olt-bez64-01.pau	SHL_64445_BEZI	FELT-B	27,78 %	30,56 %	33,33 %	33,33 %	36,11 %	38,89 %	38,89 %	38,89 %	83,34 %	41,67 %	44,44 %	44,44 %
		NELT-B	66,67 %	66,67 %	66,67 %	66,67 %	66,67 %	66,67 %	66,67 %	66,67 %	135,18 %	67,59 %	67,59 %	67,59 %
olt-bur64-01.pau	SHL_64445_BURO	FELT-B	19,44 %	19,44 %	19,44 %	19,44 %	19,44 %	19,44 %	19,44 %	19,44 %	44,44 %	22,22 %	22,22 %	22,22 %
		NELT-B	86,11 %	86,11 %	86,11 %	86,11 %	86,11 %	86,11 %	86,11 %	86,11 %	172,22 %	86,11 %	86,11 %	86,11 %
olt-idr64-01.pau	SHL_64269_IDRO	FELT-B	18,06 %	19,44 %	19,44 %	19,44 %	20,83 %	20,83 %	20,83 %	20,83 %	44,44 %	22,22 %	22,22 %	22,22 %
		NELT-B	66,67 %	66,67 %	68,06 %	68,06 %	68,06 %	68,06 %	68,06 %	68,06 %	136,12 %	68,06 %	68,06 %	68,06 %
olt-les64-01.pau	SHL_64335_LESC	FELT-B	13,89 %	16,67 %	19,44 %	19,44 %	19,44 %	19,44 %	19,44 %	19,44 %	44,44 %	22,22 %	27,78 %	27,78 %
		NELT-B	30,56 %	30,56 %	30,56 %	30,56 %	30,56 %	30,56 %	30,56 %	30,56 %	61,12 %	30,56 %	30,56 %	30,56 %
olt-rou64-01.pau	SHL_64445_ROUS	FELT-B	52,78 %	52,78 %	52,78 %	52,78 %	58,33 %	58,33 %	58,33 %	58,33 %	116,66 %	58,33 %	58,33 %	58,33 %
		NELT-B	52,78 %	52,78 %	55,56 %	55,56 %	55,56 %	55,56 %	55,56 %	55,56 %	111,12 %	55,56 %	55,56 %	58,33 %

Le taux de saturation est correct sur 2023.

TAUX DE NRO PRÉSENTANT UN FORT TAUX D'OCCUPATION OLT

Taux de NRO présentant un fort taux d'occupation des cartes GPON												
	2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	2023-05	2023-06	2023-07	2023-08	2023-09	2023-10	2023-11	2023-12
Inférieur à 70%												
Entre 70% et 80%	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %
Entre 80% et 90%	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %
Supérieur à 90%	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %
Nombre de NRO dans le Parc	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Taux de NRO présentant un fort taux d'occupation des cartes Point to Point												
	2023-01	2023-02	2023-03	2023-04	2023-05	2023-06	2023-07	2023-08	2023-09	2023-10	2023-11	2023-12
Inférieur à 70%	90,00 %	90,00 %	86,67 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	80,00 %	90,00 %
Entre 70% et 80%			6,67 %			10,00 %	10,00 %	10,00 %	10,00 %	10,00 %	20,00 %	10,00 %
Entre 80% et 90%	10,00 %	10,00 %	6,67 %	10,00 %	10,00 %							
Supérieur à 90%												

TOP NRO/OLT OCCUPÉS

Top 10 NRO/OLT occupés des cartes GPON	
NRO	Taux
SHL_64445_ROUS	100,00 %
SHL_64445_BURO	95,16 %
SHL_64445_BEZI	82,28 %
SHL_64335_LESC	76,60 %
SHL_64269_IDRO	74,19 %

Top 10 NRO/OLT occupés des cartes Point to Point

NRO	Taux
SHL_64445_BEZI	57,89 %
SHL_64445_ROUS	56,33 %
SHL_64445_BURO	54,17 %
SHL_64269_IDRO	45,61 %
SHL_64335_LESC	30,56 %

2.3.3. Taux d'occupation des câbles de transport

Top 10 des taux d'utilisation des fibres dans les câbles optiques du réseau de transport

reference	Taux d'utilisation en %
CTR64_ROUS_013	20,83
CTR64_ROUS_012	20,83
CTR64_LESC_018	19,79
CTR64_LESC_015	19,44
CTR64_LESC_004	19,79
CTR64_IDRO_010	19,79
CTR64_IDRO_002	19,79
CTR64_BURO_011	29,17
CTR64_BURO_009	20,83
CTR64_BURO_006	22,92

Pas d'alerte particulière à relever.

2.3.4. Taux d'occupation des câbles de distribution

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

Le détail des taux d'occupation des câbles de distribution est fourni en annexe du présent rapport :

« **Annexe 9 - Evolution du taux d'utilisation des fibres dans les câbles optiques du réseau de distribution** »

Ce document comprend :

- Tous les tronçons de câbles en exploitation dans NetDesigner (Statut=1) ayant des taux d'occupation >80% ;
- Le taux d'occupation de chaque tronçon : nombre de fibres occupées / nombre de fibres totales du tronçon.

Les câbles apparaissant comment ayant des taux d'occupation à 100% sont secondés sur le terrain par un second câble beaucoup moins utilisé et permettant de rétablir le nombre de fibres attendues.

Parmi les 14 042 câbles de distribution en exploitation, 131 câbles ont un taux d'occupation supérieur à 80% et 80 câbles de distribution sont occupés à 100%. En cas d'ajout de prises sur ces câbles, La Fibre Paloise réalise des opérations de désaturation soit en déployant un nouveau câble soit en remplaçant le câble saturé par un câble de plus grande capacité.

2.3.5. Taux d'occupation des PBO

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

Le détail des taux d'occupation des PBO est fourni en annexe du présent rapport :

« **Annexe 10 - Evolution du taux d'occupation des PBO** ».

Ce document comprend :

- Tous les PBO en exploitation dans NetDesigner (Statut=1) ayant des taux d'occupation >80% ;
- Le taux d'occupation de chaque PBO : nombre de fibres en sortie / nombre de fibres en entrée.

Parmi les 13 910 PBO en exploitation, 434 PBO ont un taux d'occupation qui dépasse les 80% et 209 PBO sont occupés à 100%. En cas d'ajout de prises, La Fibre Paloise réalise des opérations de désaturation en déployant un PBO à proximité.

2.4. Export du système d'information au format GRACE THD

L'export du système d'information au format Grace THD est fourni en annexe du présent rapport :

« **Annexe11 (Confidentielle) - Export_Gr@ce_V3_Pau .zip** ».

2.5. Inventaire des biens de retour

L'inventaire des biens de retour est fourni en annexe du présent rapport :

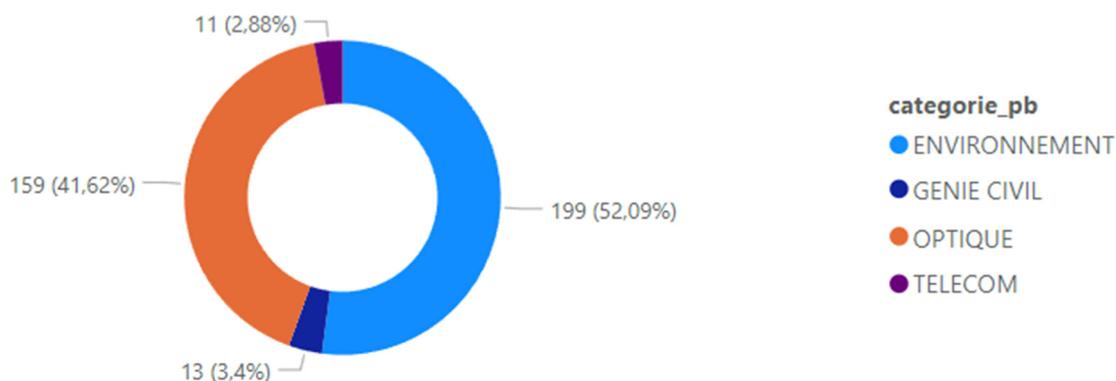
« **Annexe 12 - Inventaire des biens de retour** ».

2.6. Maintenance curative

Les opérations de maintenance curative permettent de résoudre les incidents réseaux.

2.6.1. Répartition des interventions par catégorie

Répartition des interventions de maintenance curative par catégorie

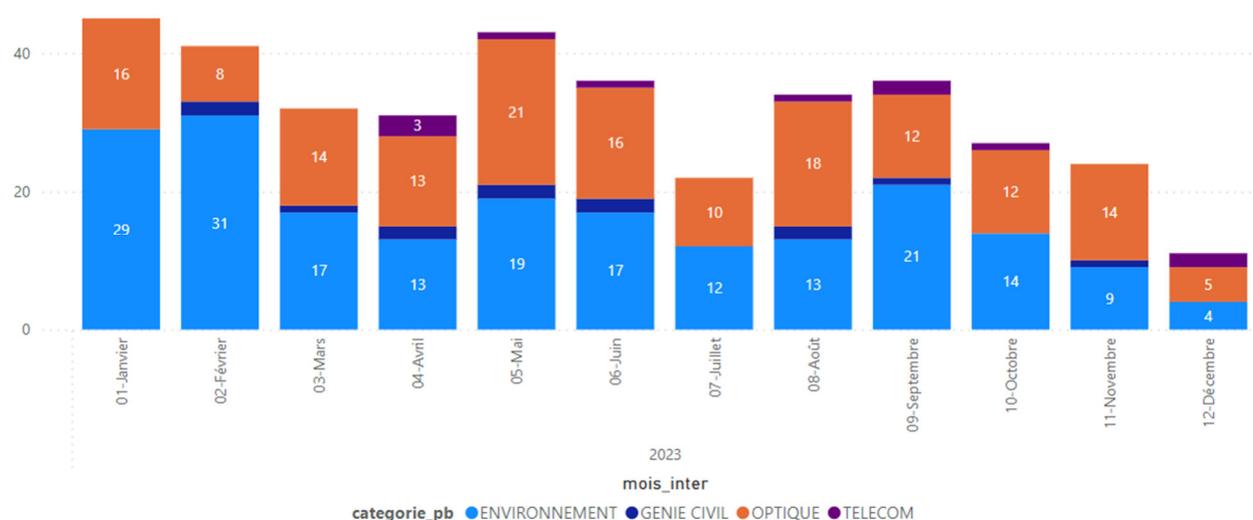


La majeure partie des interventions de maintenance curative concerne le réseau optique et l'environnement. Le nombre total d'interventions s'est stabilisé entre 2022 et 2023 avec 382 interventions vs 380 en 2022.

La catégorie « environnement » est également stable avec 199 incidents sur 2023 versus 188 sur 2022. 111 interventions concernent des incidents sur des problèmes d'accès liés aux locaux techniques.

Le graphique suivant montre la répartition du nombre d'interventions par catégorie chaque mois.

Evolution des interventions de maintenance curative par catégorie



2.6.2. Garanties de temps de rétablissement (GTR) et taux de disponibilité par service

Service	Nb de lignes actives	Nb de tickets soumis à GTR	Nb lignes impactées	Nb tickets traités dans les délais	Taux de respect de la GTR	Seuil de respect de la GTR contractuel	Nb minutes hors délai	Nbr de minutes d'indisponibilité	Seuil de minutes d'indisponibilités contractuel	Taux de disponibilité	Seuil de disponibilité contractuel
Ftth passif	57 765	290	283	265	91,38 %	80,00 %	259 672	832 727		100,00 %	
SLA 10JO	57 732	290	283	265	91,38 %	80,00 %	259 672	832 727		100,00 %	
SLA Pro	33					100,00 %				100,00 %	
Ftth passif SLA Parc	57 765	1		1	100,00 %	100,00 %		0		100,00 %	99,75 %
SLA Parc	57 765	1		1	100,00 %	100,00 %		0		100,00 %	99,75 %
Ftth activé	323	12	12	10	83,33 %	100,00 %	9 361	19 471	423 259	99,99 %	99,75 %
SLA 10JO	276	6	6	5	83,33 %	100,00 %	9 322	17 496		99,99 %	99,75 %
SLA Pro	47	6	6	5	83,33 %	100,00 %	39	1 975	61 589	99,99 %	99,75 %
Ftth activé SLA Parc	323	1		1	100,00 %	100,00 %		0		100,00 %	99,75 %
SLA Parc	323	1		1	100,00 %	100,00 %		0		100,00 %	99,75 %
Fibre Office	5					100,00 %			6 552	100,00 %	99,75 %
SLA Pro	5					100,00 %			6 552	100,00 %	99,75 %
Fibre Office SLA Parc	5	1		1	100,00 %	100,00 %		0		100,00 %	99,75 %
SLA Parc	5	1		1	100,00 %	100,00 %		0		100,00 %	99,75 %
Fibre Entreprise	99	7	7	4	57,14 %	100,00 %	1 758	3 066	75 842	99,99 %	99,85 %
SLA Plus	15	1	1	1	100,00 %	100,00 %		122	7 862	100,00 %	99,90 %
SLA Standard	84	6	6	3	50,00 %	100,00 %	1 758	2 944	66 044	99,99 %	99,85 %
FTTE	57	3	3	1	33,33 %	100,00 %	253	887	41 199	100,00 %	99,85 %
SLA Plus	5					100,00 %			2 621	100,00 %	99,90 %
SLA Plus Gold	2					100,00 %			210	100,00 %	99,98 %
SLA Standard	50	3	3	1	33,33 %	100,00 %	253	887	39 312	100,00 %	99,85 %
IXEN	26	2	2	2	100,00 %	100,00 %		330	14 845	100,00 %	99,85 %
SLA Plus	12	1	1	1	100,00 %	100,00 %		190	6 290	100,00 %	99,90 %
SLA Standard	14	1	1	1	100,00 %	100,00 %		140	11 007	100,00 %	99,85 %
Transport	962	6	6	4	66,67 %	100,00 %	3 138	5 455		100,00 %	
SLA Pro	962	6	6	4	66,67 %	100,00 %	3 138	5 455		100,00 %	
CNROA	10					100,00 %			2 621	100,00 %	99,95 %
SLA Plus	10					100,00 %			2 621	100,00 %	99,95 %
Hébergement	46	1	1		0,00 %	100,00 %	88	328	12 056	100,00 %	99,95 %
SLA Plus	46	1	1		0,00 %	100,00 %	88	328	12 056	100,00 %	99,95 %
FON	74	1	1	1	100,00 %	100,00 %		81	19 394	100,00 %	99,95 %
SLA Plus	74	1	1	1	100,00 %	100,00 %		81	19 394	100,00 %	99,95 %

Pour le FTTH activé, la SLA Parc correspond aux incidents détectés par la supervision sur les équipements actifs du réseau avec une GTR 4H. Le SLA Pro est une option de GTR 10H HOJO de l'offre FTTH activé.

Définition SLA :

- SLA Parc : GTR 4 Heures 24h/24 et 7j/7 en cas de panne d'un équipement actif (OLT).
- SLA Pro : GTR 10h du lundi au samedi de 8h à 18h en cas de panne affectant une ligne.
- SLA Standard : GTR 4 Heures du lundi au samedi de 8h à 18h en cas de panne affectant une ligne.
- SLA Plus : GTR 4 heures 24h/24 et 7j/7 en cas de panne affectant une ligne.
- SLA 10JO : GTR 10JO du lundi au samedi de 8h à 18h sur le segment PM-PTO.

Description des éléments présentés

Nombre de lignes actives : Nombre de lignes avec une date de MES sans date de résiliation.

Nombre de tickets soumis à GTR : Nombre de tickets ayant une coupure franche.

Nombre de lignes impactées :

Pour tous les services hors SLA Parc :

- Dans les tickets, on compte le nombre de référence prestation prise.
- Pour le SLA parc : on récupère dans le ticket les OLT concernés puis dans Salesforce le nombre de service associés à ces OLT. On ne compte qu'une fois la coupure pour une même prestation prise dans la même plage de coupure en ne gardant que le ticket avec la plus grande plage de coupure.
- Le nombre de ligne impactée : Si deux incidents sur des plages de temps différentes, la ligne est comptée deux fois.

Nombre de tickets traités dans les délais : Nombre de tickets dont le temps de traitement est inférieur ou égal à la GTR associée.

Taux de respect de la GTR = Nombre de tickets traités dans les délais / Nombre de tickets soumis à GTR.

Seuil de respect de la GTR contractuel : Seuil FAI redevable contractuellement

Délais moyens de rétablissement des GTR hors délais (h) : Délais moyen de traitement de l'ensemble des tickets dont la GTR n'a pas été respectée.

Délais de rétablissement au 95e centile des GTR hors délais (h) : Délais de traitement au 95e centile de l'ensemble des tickets dont la GTR n'a pas été respectée.

Nb minutes hors délais : Ticket soumis à GTR et hors délais

- Pour le SLA Parc : indisponibilité de chaque OLT * nombre de lignes actives rattachées à l'OLT.
- Pour tous les autres services : délais de clôture du ticket.

En 2023, 325 tickets soumis à GTR ont été ouverts et 35 tickets ont dépassé la GTR prévue dont 13 d'entre eux sont sous la responsabilité de La Fibre Paloise.

Chaque dépassement a été présenté en comité de suivi, et ceux imputables à la Fibre Paloise donnent lieu à une analyse afin d'améliorer nos interventions futures.

2.7. Maintenance préventive

Les opérations de maintenance préventive 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.

2 Têtes de Réseau, **5** sites NRO, **179** armoires de rue PM et **47** PM dans les locaux techniques ont fait l'objet des visites de maintenance préventive sur l'année **2023**.

2.7.1. Description des opérations de maintenance préventive

➤ Têtes de Réseau

La maintenance préventive des têtes de réseau **PIANO** (PIA) et **HDF** (Hôtel de France) obéit au calendrier ci-dessous qui a légèrement évolué (+1 contrôle sur le GE et -1 contrôle sur les climatisations) :

Type de site	Contrôle	Nbre/an
TDR	Essai du Groupe Electrogène	4
TDR	Révision Annuelle du Groupe Electrogène	1
TDR	Contrôle Climatisation	2
TDR	Atelier Energie	1
TDR	Détection Incendie et Extinction Automatique	2
TDR	Venti-Test	1
TDR	Onduleur	1
TDR	CER+TGBT+Bloc Eclairage	1
TDR	Thermographie	1
TDR	Extincteur	1
TDR	Contrôle Accès + Sonde Environnement	1

➤ NRO

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

Type de site	Contrôle	Nbre/an
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 gammes par type d'opération sont est fournies en annexe du présent rapport :

« [Annexe 13 - Gammes de Maintenance Préventive.pdf](#) » .

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 (Quadrimestriel) ;
- Test d'étanchéité (annuelle) ;
- Maintenance du Groupe Electrogène (annuelle) ;
- Contrôle d'accès (annuel).

D'autres tests ont été effectués :

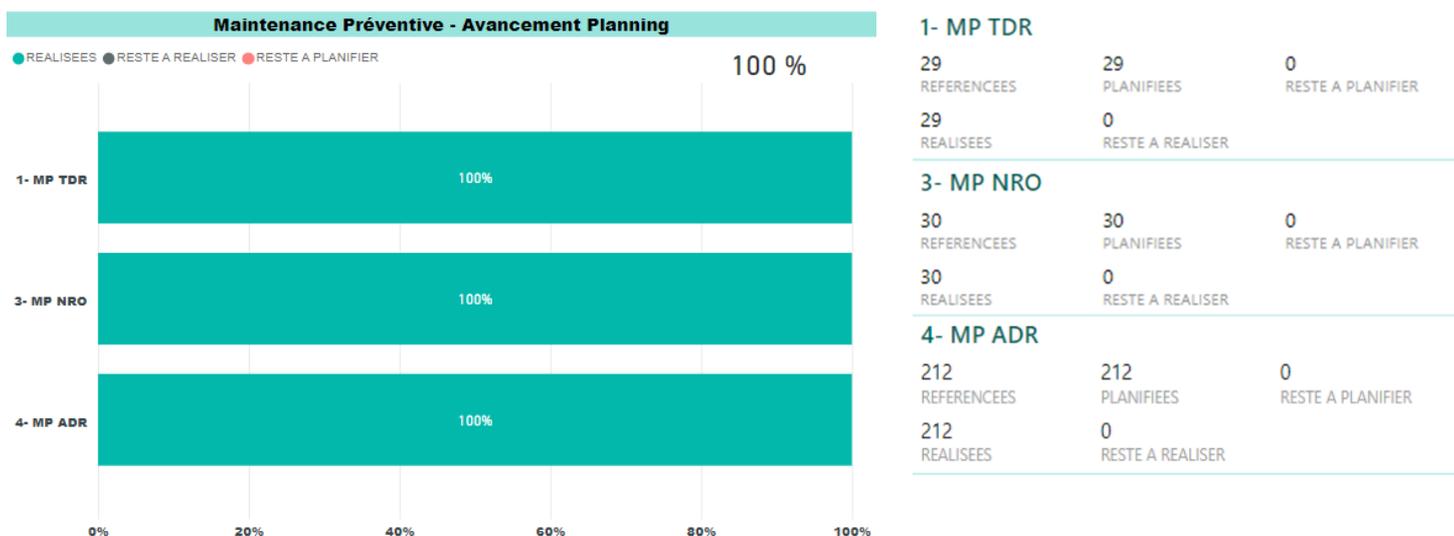
- Consommations électriques ;
- Tests batteries ;
- Remontées des alarmes environnements ;
- Nettoyage.

Il convient de noter qu'aucune coupure de service non programmée n'a eu lieu en **2023** lors des interventions de maintenance préventive sur les Têtes de Réseau.

➤ 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).

Suivi des opérations de maintenance préventive :



1- MP TDR

29	29	0
REFERENCEES	PLANIFIEES	RESTE A PLANIFIER
29	0	
REALISEES	RESTE A REALISER	

3- MP NRO

30	30	0
REFERENCEES	PLANIFIEES	RESTE A PLANIFIER
30	0	
REALISEES	RESTE A REALISER	

4- MP ADR

212	212	0
REFERENCEES	PLANIFIEES	RESTE A PLANIFIER
212	0	
REALISEES	RESTE A REALISER	

Suivi des défauts détectés lors des opérations de maintenance préventive :

Focus sur les 10 défauts les plus constatés

DEFAUT	U1: A programmer immédiatement	U2: A Corriger Rapidement	U3: A corriger Non Urgent	Total
Eléments mal ou non identifiés			56	56
Dégradation Mécanique sur Armoire Axione			42	42
Tag ou Affichage			17	17
Serrure endommagée ou absente sur ADR Axione	12			12
Obtuteur Manquant ou Endommagé			7	7
Tiroir endommagé ou non fonctionnel			6	6
Jarretière Mal ou Non connectée	5			5
Végétation rendant difficile l'accès	2			2
Dégradation Mécanique sur Luminaire		1		1
Erreur de cablage d'un élément		1		1
Etanchéité de certains éléments			1	1
Total	19	2	131	152

En 2023, 152 défauts ont été constatés lors des maintenances préventives. Au 31 décembre 2023, tous les défauts avaient été résolus.

A noter, la diminution significative du nombre de défauts constatés par rapport à 2022 avec 129 défauts en moins.

La liste des opérations de maintenance préventive TDR/NRO/ADR ainsi que le descriptif des défauts constatés sont fournis en annexe du présent rapport :

« **Annexe 14 - Liste des sites MP et des défauts constatés** ».

2.7.1. Développement de l'intelligence artificielle

En 2021, Axione a lancé une initiative novatrice visant à améliorer la qualité des raccordements effectués par les opérateurs commerciaux et leurs sous-traitants. Pour ce faire, une solution d'intelligence artificielle (IA) a été développée et mise en production dès 2022. Cette IA analyse les photos prises par les techniciens lors de leurs interventions sur le terrain, notamment les éléments suivants :

- L'armoire de rue avant l'intervention.
- L'armoire de rue après l'intervention.
- Le point de branchement avant l'intervention.
- Le point de branchement après l'intervention.
- Le Point de Terminaison Optique (PTO) installé.

Le rôle de cette IA est double :

- Vérification des photos attendues : Elle s'assure que toutes les photos requises pour chaque raccordement sont bien reçues. Elle vérifie également que ces photos correspondent bien à l'objet attendu (par exemple, l'armoire de rue, le PTO ou le point de branchement). Elle contrôle que la même photo n'a pas été utilisée pour un autre raccordement (doublet).
- Contrôle de la qualité et détection des anomalies : L'IA analyse minutieusement chaque photo pour évaluer sa qualité (cadrage, netteté, exposition, etc.). De plus, elle détecte automatiquement les éventuelles malfaçons, telles que des fibres non connectées, des fibres enroulées autour de tambours, l'absence d'étiquette sur le PTO ou des tiroirs de distribution mal fixés.

Auparavant, cette analyse était effectuée manuellement par une équipe d'analystes pendant 10 jours pour traiter 4 000 photos. Désormais, grâce à l'IA, cette tâche est accomplie en quelques minutes, permettant de traiter près de 250 000 photos par mois. Une avancée significative qui optimise l'efficacité et la fiabilité du processus de contrôle qualité.

La mise en place de ce dispositif a contraint en 2023 les opérateurs commerciaux à mener des plans d'action auprès de ces sous-traitants afin de généraliser la prise de photo lors des comptes rendus d'intervention. Plus de 90% des raccordements sont réalisés avec des photos conforme au T4 2023.

2.7.2. Campagne d'audits des malfaçons PM

En 2023, le nombre d'interventions au sein des PM a été très significatif. A chaque raccordement, les opérateurs installent une jarretière optique entre leurs équipements (côté coupleurs) et l'abonné (côté distribution). Ces opérations sont réalisées directement par les opérateurs et leurs sous-traitants, comme la réglementation le prévoit.

La Fibre Paloise en tant qu'opérateur d'infrastructure, se doit de garantir l'intégrité du Réseau.

Pour ce faire, La Fibre Paloise a repris en 2023, 36 PM dits « Critiques » pour lesquels au moins un des défauts ci-dessous était présent :

- Parties manquantes ou cassées comme tambours / tiroirs / passe-câbles / portes / serrures ;
- Plus de 50% de jarretières déployées non conformes sur le PM.

SYNTHÈSE DE LA CAMPAGNE D'AUDIT DE MALFAÇONS PM 2023

La Fibre Paloise a réalisé 545 audits PM sur 2023 générant 1905 rapports à destination des opérateurs commerciaux pour leur signaler les 26 000 malfaçons détectées (vs 30 000 malfaçons en 2022).

545
PM Audités

1905
Rapports PM envoyés

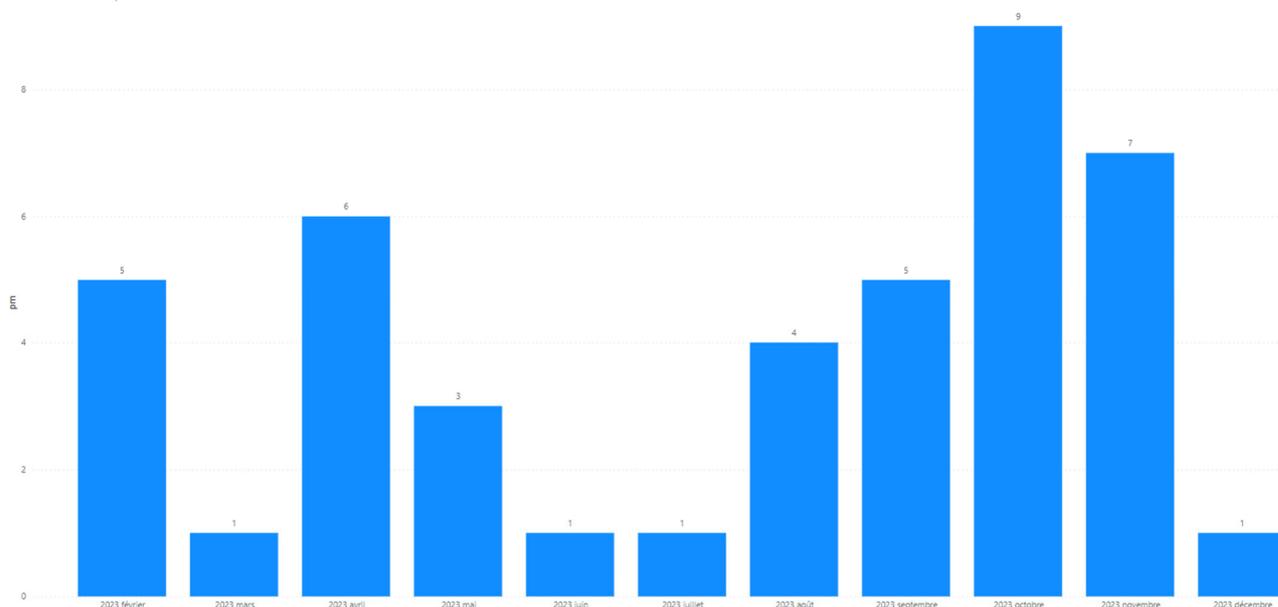
508
PM NOK

26K
Malfaçons PM détectées

Top 5 : Malfaçons constatées	Répartition des malfaçons
Flux jarretière - 360° sur tambour unique	6,57%
Flux jarretière - Jarretière mal guidée dans le circuit de tambour	27,78%
Flux jarretière - Jarretière mal passée en sortie de tambour	18,14%
Jarretière non raccordée	41,42%
Lovage de jarretière dans les tiroirs de distribution	6,09%
Total	100,00%

Les 545 PM affichés correspondent à 2 passages sur chacun des PM et 2 passages supplémentaires sur les locaux techniques (LT).

< Retour au rapport | NOMBRE DE PM CRITIQUES PAR MOIS



Début 2023, le processus de qualification en PM critiques a été revu afin de sécuriser la facturation aux OCEN.

Désormais l'IA est utilisée pour détecter automatiquement les malfaçons notamment les tambours manquants et/ou cassés. Après vérification humaine, des interventions sont déclenchées rapidement pour remettre en conformité les PM.

Ces détections automatiques couplées à des interventions curatives rapides permettent à La Fibre Paloise de maintenir en exploitation les PM en très bon état.

Expérimentation des audits REC PM

Après de multiples échanges avec les opérateurs, il est maintenant possible de relever le numéro de série des ONT des abonnés de l'ensemble des opérateurs commerciaux. Cela ouvre une voie importante afin de fiabiliser nos référentiels.

Une expérimentation débutée fin 2023 est toujours en cours sur La Fibre Paloise sur le LT ECOL.

Cette expérimentation donnera lieu à un bilan en 2024.

2.7.3. Campagne d'audits des malfaçons PBO

Fin 2022, une campagne pilote a été lancée sur les audits PBO.

Les objectifs étaient multiples :

- Contrôler la cohérence terrain SIG notamment sur le respect des routes optiques ;
- Contrôler le respect de la règle de l'art concernant le lovage des fibres, l'étiquetage des câbles ;
- Contrôler l'utilisation du matériel adapté (ex : smouv, couleur de jarretière, longueur de jarretière...);
- Concernant le choix des PBO, un échantillon de 10 PBO/PM est pris en ciblant uniquement les PBO ayant plus de 60% de taux d'occupation.

Fin 2022, 142 PBO ont été audités. Des malfaçons ont été détectées sur 46 PBO, ce qui a donné lieu à la création de 96 tickets à destination des OC en leur laissant un délai de 30 jours pour reprendre le défaut constaté. Les défauts relevés sont les suivants :

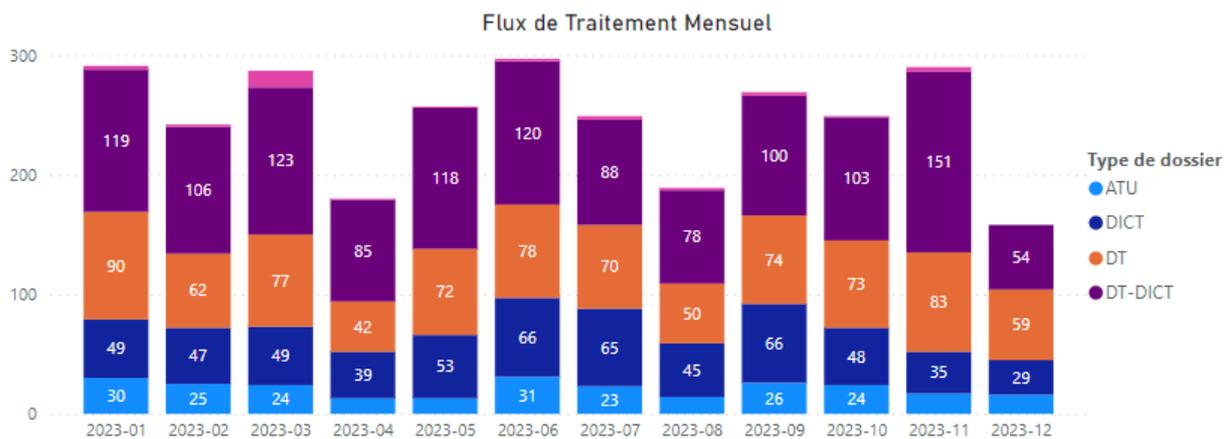
- Fibre non lovée ou mal lovées dans les cassettes ;
- Etiquette manquante sur le câble abonné ;
- Non-respect de la route optique ;
- Epissure à reprendre car Smouv mécanique.

À la suite d'un bilan réalisé en 2023, les audits PBO en mode campagne n'ont pas été jugés suffisamment efficaces car leur portée est limitée (peu de routes optiques auditées). Aussi, une nouvelle activité est expérimentée, il s'agit de l'Audit PM complet (REC-PM) qui semble être plus pertinent car il permettra d'auditer 100% de la ZAPM.

2.8. 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) représente un traitement particulier.

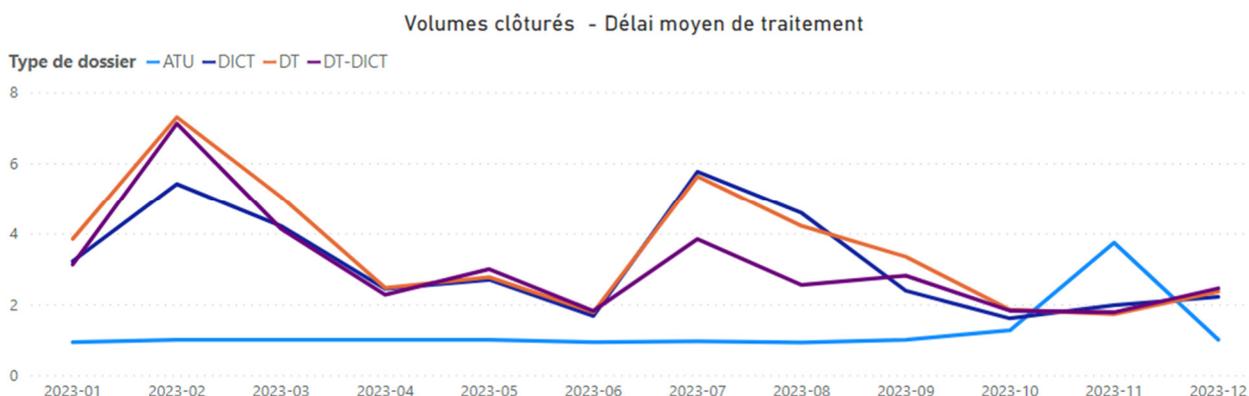
Ce travail a pour but de prévenir toute entreprise réalisant des travaux sur le domaine public ou privé de la présence de réseaux.



Depuis 2012, les exploitants ont l'obligation de s'inscrire au Guichet Unique et de fournir les zones d'implantation des réseaux qu'ils exploitent. Toute personne projetant des travaux doit enregistrer sa Déclaration de Travaux et/ou sa Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux sur le Guichet Unique. Cette interface permet aux déclarants d'écrire uniquement aux concessionnaires ayant du réseau sur le lieu de leurs travaux (à 50 m près).

Délai règlementaire pour :

- Avis de travaux urgents (ATU) : traitement au plus vite ;
- Déclaration de travaux (DT) : 9 jours ;
- Déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT) : 7 jours ;
- DT/DICT conjointes : 9 jours.



La Fibre Paloise a traité 2922 déclarations en 2023. Le nombre d'ATU (256 en 2023) est en légère baisse.

2.9. Plan de Continuité d'Activité (PCA)

Le Plan de continuité d'activité est nécessaire pour se préparer le mieux possible à l'occurrence des événements et en limiter les impacts sur le Réseau et le SI Métier.

Ce PCA est donc constitué de 6 plans :

- Plan Cyberdéfense ;
- Plan Disponibilité du SI ;
- Plan Séisme ;
- Plan Crise sanitaire ;
- Plan Destruction NRO ;
- Plan Tempête (neige, vent, inondation, orage).

Ces plans décrivent les procédures opérationnelles et outils prévus pour assister la cellule de crise ayant à gérer une situation, pour laquelle les équipes techniques de production en charge du maintien en condition opérationnelle sur la plaque ne peuvent, à elles seules, remettre en état de fonctionnement l'infrastructure réseau impactée, remettre en service les sites techniques, sans être durablement débordée, et les SLA contractuels fortement dégradés. Un dispositif de renfort et de solidarité entre territoires est mobilisable.

Les plans prévisionnels visent à faciliter le travail et accélérer les résultats de la cellule de crise.

Les moyens que le délégataire a déployés peuvent répondre à la fois au plan destruction d'un NRO et le Plan tempête et permettent de :

- Limiter les pertes et la durée de la crise (NRO mobile, GE, Clim, ADR) ;
- Organiser la réaction opérationnelle (Etude de faisabilité) ;
- Être en mesure de tenir les engagements (Astreintes partenaires, pré réservation, maintenance, formation) ;
- Assurer le maintien des activités essentielles (Stock infra passive et actif).

Ces documents sont amenés à vivre et à être révisés chaque année.

L'ensemble de cette démarche donne accès à :

- Un service de 3 NRO Mobiles pré-équipés, répartis sur tout le territoire national :
 - Zone Nord ;
 - Zone Ouest ;
 - Zone Centre-Sud.
- Un stock national de spare d'équipements passifs :
 - 180 PBO/BPE ;
 - 300 Poteaux bois ;
 - 6 Massifs béton ;
 - 31km de câbles.
- 28 ADR pré-connectées ;
- 13 GE de 18kwa dont 1 à Pau ;
- 23 Climatisations ;
- Des études de faisabilités échelonnées sur 4 ans qui permettent de définir sur chaque site NRO, la future position du NRO Mobile, les autorisations nécessaires ;
- La maintenance des équipements ;
- Et une pré-réservation des moyens techniques et logistiques avec astreintes auprès des partenaires et fournisseurs en Génie-civil, Transport, poteaux, GE et Nacelles.

A travers les engagements de moyens décrits ci-après, cela prépare au mieux à répondre à des événements exceptionnels afin de :

- Réduire la probabilité d'occurrence d'un arrêt des activités ;
- Éviter un arrêt brutal des activités ;
- Limiter les impacts d'un arrêt sur les activités de l'organisation.

La clé de la réussite, les entraînements :

Dans le cadre de sa politique de résilience, différents types d'entraînement à la crise ont été menés par l'exploitant mandaté par La Fibre Paloise.

Courant 2023, plusieurs dispositifs de formation à la gestion de crise ont été déployés :

- Une formation en ligne d'une durée de 30 minutes afin d'appréhender les fondamentaux de la gestion de crise
- Une formation d'une journée en local. A la fin de cette journée, les collaborateurs repartent en maîtrisant l'organisation d'une cellule de crise et la méthode de crise développée par Axione, ainsi que les bases des techniques de communication et de transmission de l'information spécifiques à la gestion de crise. Une grande partie de cette journée est consacrée à la mise en pratique via un jeu de société conçu par Axione academy. Ce module de formation permet de s'entraîner à la prise de décision en collectif, en intégrant des facteurs de stress et d'émotion.

Des exercices de crises ont été organisés sur chacune des régions, permettant de tester les processus et les mécanismes dans le cadre du PCA. Afin rendre le scénario plus réaliste, de faux articles de presse sont rédigés, des collaborateurs simulent des parties prenantes (journaliste, police, maire, client, élu etc.). Ces exercices nous permettent de :

- Tester la chaîne d'alerte, la mobilisation et la répartition des rôles en cellule de crise,
- Vérifier la capacité d'intervention et les délais d'organisation afin de rétablir le réseau, ainsi que les capacités des agences aux niveaux local et régional à monter en puissance face à plusieurs incidents,
- D'éprouver la communication (interne/externe) et la circulation de l'information.

Les retours d'expériences animés à la suite d'évènements exceptionnels ou exercices, s'inscrivent dans le cadre d'un dispositif d'amélioration continue.

Au cours de 2023, l'ensemble des acteurs de la crise de nos différentes agences dont celle de la Fibre Paloise (directeurs de concession, conducteurs de travaux, directeurs de région, responsables d'exploitation, NOC...) ont suivi **2 modules de formation d'une journée**, afin d'apprendre à s'organiser en cellule de crise.

Au programme :

- Coordination,
- Coopération,
- Anticipation,
- Méthode.

A l'issue de ces formations les collaborateurs repartent en maîtrisant l'organisation d'une cellule de crise et la méthode de crise « FIOPA » développée par Axione, ainsi que les bases des techniques de communication et de transmission de l'information spécifiques à la gestion de crise.



Des collaborateurs de la région Axione Sud-Ouest se préparent à la gestion de crise



La méthode FIOPA pour faire face à une situation de crise.

Une grande partie de ces journées était consacrée à la mise en pratique via un jeu de société conçu par **Axione Academy**. Ce module de formation permet de s'entraîner à la prise de décision en collectif, en intégrant des facteurs de stress et d'émotion.

Ces rendez-vous permettent de mieux préparer l'équipe paloise à une crise majeure.

2.10. Opérations liées à la vie du réseau

2.10.1. Opérations au titre du GER

Le GER comprend la prise en charge des opérations de désaturation (câble, pbo, armoire), de dévoiement d'artères, d'enfouissement d'artères aériennes lorsque cela s'avère nécessaire, lieux de colocalisation y compris leurs équipements et les accessoires liés à leur environnement (onduleur, redresseur, clim, détection et extinction incendie, alarmes, télégestion etc.), armoires et locaux techniques, toutes les infrastructures réseau et les équipements actifs.

Le détail des opérations est fourni en annexe du présent rapport :

[« Annexe 15 - Opérations GER »](#)

RÉINVESTISSEMENT ACTIFS TERTIAIRES (GER)

Climatisation TDR HDF – Changement des armoires.

ENFOUISSEMENTS (GER)

7 enfouissements ont été réalisés en 2023.

DÉVOIEMENTS (GER)

11 dévoiements ont été réalisés en 2023.

DÉSATURATIONS (GER)

23 désaturations ont été réalisées en 2023.

2.10.2. Opérations d'extension et densification du réseau

Un état descriptif détaillé des investissements de densification et d'extension du Réseau par ZANRO est fourni en annexe du présent rapport :

[« Annexe 16 - Opérations de densification du Réseau par ZANRO »](#)

EXTENSIONS

95 extensions du réseau ont été réalisées en 2023 pour l'ajout de 1298 prises.

Un avenant au contrat d'exploitation a été signé en 2022 afin de confier à l'exploitant les prestations nécessaires à la complétude de la mission n° 2. Dans ce cadre, en 2023 5 immeubles ont été rendus éligibles représentant 46 prises supplémentaires.

Un état d'avancement des verticalités réalisées et restant à réaliser est fourni en annexe du présent rapport :

[« Annexe 17 - Verticalités post PER à réaliser CEX »](#)

133 opérations de densification ont été réalisées en 2023 pour l'ajout de 164 prises.

2.11. Sécurité

Que ce soit d'un point de vue construction ou exploitation du réseau, la sécurité est une préoccupation majeure et permanente pour La Fibre paloise et ses prestataires.

Comme les années précédentes, elle se traduit concrètement par plusieurs actions menées en interne :

- Une sensibilisation sur le thème spécifique de la sécurité au sein de l'agence en charge de la construction et de l'exploitation du réseau. Des formations spécifiques ont été organisées : travaux en bord de routes, Sauveteurs Secouriste du Travail, et utilisation de « lift-plaque » pour la manipulation des tampons de chambres ;
- Des 1/4H sécurité et des audits chantiers réguliers ont rythmé l'année ;
- Les plans de préventions et de Coordination sont tenus à jour (risques et conditions d'accès) ;
- Des audits sécurité des véhicules ont été réalisés, chacun est équipé d'une trousse de secours, d'un extincteur, et d'une liste de numéros d'urgence ;
- Chaque technicien dispose de ses Equipements de Protection Individuelle, de ses habilitations et des plans de prévention à jour. De plus, des outils adaptés sont mis à la disposition des techniciens ;
- Le port de ces équipements et l'usage d'outils adaptés fait l'objet d'une vigilance permanente des équipes encadrantes.

Par ailleurs, dans le cadre des audits terrain réalisés régulièrement lors des raccordements en mode STOC, il est à noter qu'un seul signalement anormal a été constaté sur l'année 2023. L'entreprise a immédiatement été interdite de raccordement sur le réseau de La Fibre Paloise.

3. Compte-rendu juridique

3.1. Préambule

Le présent volet constitue la partie juridique du rapport annuel dû par le Délégué au titre de l'article 5.9.5 de la convention de concession pour l'exploitation du réseau très haut débit Pau Broadband Country et à la conception, l'établissement et l'exploitation de ses extensions.

Il est composé des éléments suivants :

- ❖ Une synthèse des avenants apportés au contrat de Délégation de Service Public,
- ❖ Une présentation de la répartition du capital social de la société au 31 décembre 2023.

La Convention de Délégation de Service Public qui porte sur la conception, la construction et le financement d'un Réseau de communications électroniques à très haut débit, ainsi que sur son exploitation technique et commerciale, a été notifiée à La Fibre Paloise et signée le 25 juin 2018. Cette Convention est entrée en vigueur le 10 octobre 2018 pour une durée de 15 ans.

3.2. Avenant à la convention de Concession

L'avenant n° 3 a été signé le 10 Janvier 2023 afin de faire évoluer le catalogue de Services de la Convention et sa grille tarifaire, ainsi que d'intégrer les dispositions issues de la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République.

3.3. Evolution du capital

Le montant du capital social de La Fibre Paloise a évolué à deux reprises : le capital social initial s'élevait à 10 000 euros, il a fait l'objet d'une augmentation à 500 000 euros le 24 septembre 2018 puis à 2 000 000 € le 2 décembre 2019 tel que prévu à l'article 3.1.2 de la Convention de Concession.

Depuis le 28 août 2018, Axione Infrastructures est l'associé unique de la société La Fibre Paloise. L'actionnariat d'Axione Infrastructures est le suivant :

- 55% VIF ;
- 30% Caisse des Dépôts et Consignations ;
- 15% Axione-BYES.

VIF (Vauban Infra Fibre) est un fond d'infrastructures dédié aux partenariats Public-Privé (PPP/DSP) dans le secteur de la fibre optique dans lesquelles une société projet conçoit, finance, construit et exploite un équipement ou une infrastructure publique. VIF est géré par la société de gestion Vauban Infrastructure Partners dédiée à l'investissement responsable. VIF a remplacé MCIF au 06/11/2020.

La CDC (Caisse des Dépôts et des Consignations) est un groupe public dont le rôle est d'accompagner le développement économique du pays. La CDC, investisseur institutionnel sur le long terme, est présente sur l'ensemble du territoire à travers ses directions régionales. La CDC dispose ainsi d'un réseau de proximité pour mettre en œuvre les missions d'intérêt général en appui des collectivités locales et des politiques publiques conduites par l'Etat.

Axione est un opérateur global d'infrastructures télécoms pour les collectivités territoriales et les opérateurs. A travers la gestion du service public local haut et très haut-débit, la mission d'Axione est de créer le lien entre deux univers :

- Les collectivités locales vis-à-vis desquelles Axione se présente comme un interlocuteur unique capable d'assumer l'aménagement numérique de leur territoire, dans toutes ses dimensions : technique, économique, financière et fonctionnelle.
- Les opérateurs de télécommunications auxquels Axione fournit un catalogue de services complet et évolutif qui répond à l'ensemble de leurs besoins.

3.4. Opération EQUANS

En date du 4 octobre 2022, Bouygues a finalisé l'acquisition d'Equans, filiale du groupe ENGIE regroupant diverses entreprises dans les domaines des services multi-techniques aux entreprises. Cette opération permet à Bouygues de devenir un leader mondial sur le marché porteur énergies et services dont les activités sont au cœur des transitions environnementale, industrielle et numérique. Elles offrent notamment des solutions d'optimisation de la consommation énergétique, un enjeu d'autant plus stratégique dans le contexte actuel.

Consécutivement, le groupe Bouygues a décidé la constitution d'un pôle énergies et services indépendant en janvier 2023 regroupant les activités énergies et services de Bouygues Construction (dont Axione) et Equans. Un schéma décrivant l'opération est précisé ci-dessous :



Cette opération n'a pas impacté l'actionnariat direct et indirect d'Axione, à savoir 51% groupe Bouygues (via Bouygues Energies et Services) et 49% Vauban Infrastructure Partner. En conséquence, il n'y a aucun impact direct ou indirect sur la gouvernance d'Axione et de la société LA FIBRE PALOISE ni sur les garanties contractuelles ou bancaires apportées par Axione au projet.

Enfin, l'intégration dans le périmètre Equans a entraîné le changement de certains assureurs sans modification des termes et conditions des programmes de couverture.

4. Compte-rendu financier

4.1. Préambule

Le présent volet constitue la partie financière du rapport annuel dû par le Délégué au titre de l'article 5.9.5 de la convention de concession pour l'exploitation du réseau très haut débit Pau Broadband Country et à la conception, l'établissement et l'exploitation de ses extensions.

Il est composé des éléments suivants :

- ❖ Le rappel des principes et méthodes comptables,
- ❖ Une présentation des comptes comptables réalisés au 31 décembre 2023 :
 - Bilan,
 - Compte de résultat,
 - Rapport des Commissaires aux comptes.
- ❖ Une présentation des comptes de gestion réalisés au 31 décembre 2023 et la prévision pour 2024 :
 - Compte de résultat,
 - Tableau de flux de trésorerie.
- ❖ L'inventaire valorisé des biens immobilisés au 31 décembre 2023.

4.2. Principes et méthodes comptables

L'exercice 2023 couvre la période du 01 janvier au 31 décembre 2023.

Les comptes annuels sont établis selon les dispositions du plan comptable professionnel et conformément aux dispositions du code de commerce et des règlements du Comité de la réglementation comptable (CRC).

Les principes comptables résultants de la réglementation en vigueur et, notamment ceux relatifs aux grands principes suivants :

- Continuité de l'exploitation ;
- Indépendance des exercices ;
- Règles de prudence et permanence des méthodes.

4.2.1. Méthodes d'évaluation

Les IMMOBILISATIONS sont comptabilisées à leur coût d'acquisition ou de revient, hors taxes déductibles incluant les intérêts des capitaux empruntés pour financer la réalisation des immobilisations. Les frais accessoires non représentatifs d'une valeur vénale sont exclus et portés directement en charges d'exploitation de l'exercice.

Éléments constitutifs de l'infrastructure

- Le mode d'amortissement utilisé pour l'ensemble des biens immobilisés est le mode linéaire.
- Pour les équipements dits « passifs », la licence système d'information et les frais d'accès aux services, la durée d'amortissement retenue est la période allant de la date de mise en service jusqu'au terme de la concession.
- Pour les biens dits « actifs », la durée d'amortissement retenue est de 7 ans à compter de la mise en service, lorsque la durée résiduelle de la concession est inférieure à 7 ans, la durée d'amortissement retenue est la période allant de la date de mise en service jusqu'au terme de la concession.

Éléments non constitutifs de l'infrastructure

Le mode d'amortissement pratiqué pour ces immobilisations est le mode linéaire et, selon le type de biens, la durée d'amortissement est la suivante :

- Installations, agencements et aménagements de construction : 10 ans.
- Installations, matériels et outillages : 5 ans.
- Matériel informatique : 3 ans.
- Mobilier de bureau : 10 ans.

Les AMORTISSEMENTS pour dépréciation sont calculés selon le mode linéaire exclusivement et en fonction des dispositions fiscales, et de leur durée de vie prévisionnelle.

Si la règle établie met en évidence une diminution durable de la valeur, une dépréciation est comptabilisée.

En ce qui concerne les IMMOBILISATIONS FINANCIERES, les titres de participations, et les autres titres immobilisés sont inscrits en comptabilité à leur coût d'acquisition ; toutefois, les frais annexes non représentatifs d'une valeur vénale sont imputés directement en charges.

Lorsque leur valeur d'inventaire est inférieure à la valeur d'acquisition, une dépréciation des titres est constituée.

La valeur brute des STOCKS de marchandises et d'approvisionnements comprend le prix d'achat et les frais accessoires, à l'exclusion de tous frais financiers.

Les CREANCES ont été valorisées à leur valeur nominale, une dépréciation étant pratiquée chaque fois que la valeur d'inventaire se trouve inférieure à la valeur comptable.

Les DEPRECIATIONS traduisent la constatation, en fin d'exercice, de la baisse de l'évaluation des éléments d'actifs par rapport à la valeur comptable nette.

Les PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES sont constituées en fonction du risque ou de la charge à prévoir, résultant d'événements en cours à la clôture de l'exercice. Elles sont constatées dans le respect des principes énoncés par le CRC n°2000-06 du 7 décembre 2000.

Les SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENTS font l'objet d'une reprise correspondant à un montant égal à la dotation aux amortissements affectés du rapport : Subventions/Immobilisations afin de tenir compte du caractère partiel de la subvention. Leur reprise se fait par l'intermédiaire d'un compte de produits exceptionnels.

4.2.2. Changement de méthode comptable

Aucun changement de méthode comptable n'est à signaler au cours de l'exercice 2023.

A venir sur 2024 :

Brassage Churn

A la suite d'une recommandation de nos commissaires aux comptes, LA FIBRE PALOISE comptabilisera à partir de 2024 les brassages sur churn en charge d'exploitation. Ces prestations, facturées par les opérateurs dans le cadre du contrat STOC, étaient jusqu'à présent comptabilisées en investissement.

4.2.3. Consolidation

Les comptes annuels de la société La Fibre Paloise sont consolidés dans ceux de la société Axione Infrastructures selon la méthode de l'intégration globale.

4.3. Comptes annuels comptables

Ils se composent de deux états :

- Le bilan au 31 décembre 2023,
- Le compte de résultat de l'exercice 2023.

4.3.1. Le bilan

Le total net du bilan au 31 décembre 2023 s'élève à 35.28 M€ et se décompose comme suit :

ACTIF

Actif immobilisé

Le montant de l'actif immobilisé brut atteint 37.93 M€ et correspond à des investissements dits « de vie du réseau », en lien avec la commercialisation du réseau (raccordement de clients entreprises par exemple).

Les charges d'amortissement en cumul s'élèvent à 9.28 M€.

Actif circulant

Le montant de l'actif net circulant est de 6.64 M€.

Les principales composantes sont :

- Les créances clients pour 3.82 M€ ;
- Les autres créances d'exploitation composées principalement de TVA représentent 0.84 M€ ;
- Les disponibilités atteignent 1.96 M€ à fin 2023.

PASSIF

Capitaux propres

Au 31 décembre 2023, les capitaux propres de la société s'élèvent à -0.24 M€.

Les principales composantes sont :

- Le Capital Social pour un montant de 2.0 M€ ;
- Le report à nouveau d'un montant de -2.13 M€ ;
- Le Résultat Net ressort en positif de -0.15 M€.

A fin 2023, les capitaux propres de La Fibre Paloise restent inférieurs à la moitié de son capital social. En application de l'article L225-248 du code de Commerce, modifié par la loi du 9 mars 2023, La Fibre Paloise, détenant un capital social supérieur à 1% du total de son bilan, bénéficie d'un délai supplémentaire, étendant l'échéance de recapitalisation de la société au 31/12/2025. La société conservant une trésorerie suffisante afin d'assurer le respect de ses obligations contractuelles, cette situation technique ne remet pas en cause la solidité financière à moyen/long terme de la société.

Provisions

Pas de provision comptabilisée sur l'exercice 2023, la société n'ayant pas identifié de risque particulier dans le cadre de son activité.

Dettes

Le total des dettes de la société s'élève à 35.53 M€ à fin 2023.

Les dettes financières ressortent à 13.57 M€. Elles correspondent en totalité à l'apport en compte courant d'associés effectué par Axione Infrastructures sur l'exercice 2023 afin de couvrir les besoins de financement générés par la société.

Les dettes d'exploitation s'élèvent à 4.97 M€ à fin 2023 et se détaillent comme suit :

- Les dettes fournisseurs et comptes rattachés pour 2,61 M€ correspondent à 2,20 M€ de raccordements Grand Public et 0,41 M€ d'autres fournisseurs;
- Les dettes fiscales et sociales pour 0,65 M€ ;
- Les avances et acomptes reçus sur commandes en cours pour 0,29 K€ ;
- Les autres dettes pour 1,11 K€ ;
- Les autres dettes d'exploitation pour 0.61 M€ ;

Les Produits Constatés d'Avance s'élèvent à 16.98 M€. Ils correspondent principalement à la valeur non amortie en compte de résultat des ventes sous forme d'IRU réalisées sur le segment Grand Public.

Bilan au 31 décembre 2023

Documents en cours de certification par nos auditeurs

LA FIBRE PALOISE

BILAN AU 31/12/2023

ACTIF	Brut	Amort. - Dépréciat ^a	Net au 31/12/2023	Net au 31/12/2022
Capital souscrit non appelé (I)				
Frais d'établissement				
Frais de développement				
Concessions, brevets et droits similaires				
Fonds commercial (1)				
Autres immobilisations incorporelles	716 381,52	184 905,69	531 475,83	519 430,97
Avances sur immobilisations incorporelles				
Total immobilisations incorporelles	716 381,52	184 905,69	531 475,83	519 430,97
Terrains				
Constructions	36 346 732,96	8 894 614,34	27 452 118,62	26 946 341,30
Installations techniques, matériel	530 912,40	202 907,09	328 005,31	258 503,99
Autres immobilisations corporelles				
Immobilisations en cours	333 450,30		333 450,30	472 880,24
Avances et acomptes				
Total immobilisations corporelles	37 211 095,66	9 097 521,43	28 113 574,23	27 677 725,53
Autres participations				
Créances rattachées à des participations (2)				
Autres titres immobilisés				
Prêts (2)				
Autres immobilisations financières (2)				
Total immobilisations financières	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Actif Immobilisé (II)	37 927 477,18	9 282 427,12	28 645 050,06	28 197 156,50
Matières premières, approvisionnements				
En cours de production de biens				
En cours de production de services				
Produits intermédiaires et finis				
Marchandises				
Total Stock	0,00	0,00	0,00	0,00
Avances et acomptes versés sur commandes				186 807,18
Clients et comptes rattachés (3)	3 988 044,39	171 700,07	3 816 344,32	3 786 687,69
Autres créances d'exploitation (3)	839 158,22		839 158,22	834 035,78
Créances d'exploitation	4 827 202,61	171 700,07	4 655 502,54	4 620 723,47
Créances diverses (3)				2 098 176,81
Total Créances	4 827 202,61	171 700,07	4 655 502,54	6 905 707,46
Valeurs mobilières de placement				
dont actions propres:				
Disponibilités	1 955 204,64		1 955 204,64	2 377 815,36
Total Disponibilités	1 955 204,64	0,00	1 955 204,64	2 377 815,36
Charges constatées d'avance (3)	25 967,61		25 967,61	
Total Actif Circulant (III)	6 808 374,86	171 700,07	6 636 674,79	9 283 522,82
Frais d'émission d'emprunt à étaler (3) (IV)				
Prime de remboursement des obligations (3) (V)				
Ecart de conversion actif (VI)				
Total Général (I à VI)	44 735 852,04	9 454 127,19	35 281 724,85	37 480 679,32
(1) Dont droit au bail				
(2) Dont à moins d'un an				
(3) Dont à plus d'un an				

Bilan au 31 décembre 2023

(Suite)

Documents en cours de certification par nos auditeurs

LA FIBRE PALOISE

BILAN AU 31/12/2023

PASSIF	Au 31/12/2023	Au 31/12/2022
Capital social ou individuel		
dont versé : 2 000 000,00	2 000 000,00	2 000 000,00
Primes d'émission, de fusion, d'apport,		
Ecart de réévaluation		
Réserve légale (2)		
Réserves statutaires ou contractuelles		
Réserves réglementées (2)		
Autres réserves		
Total Réserves	0,00	0,00
Report à nouveau	(2 129 425,83)	(2 943 739,75)
RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)	(115 343,74)	814 313,92
Acompte sur dividende		
Subventions d'investissement		
Provisions réglementées		
Total capitaux propres (I)	(244 769,57)	(129 425,83)
Produit des émissions de titres participatifs		
Avances conditionnées		
Total autres fonds propres (II)	0,00	0,00
Provisions pour risques		
Provisions pour charges		
Total provisions pour risques et charges (III)	0,00	0,00
Emprunts obligataires convertibles		
Autres emprunts obligataires		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (1)		
Emprunts et dettes financières divers	13 574 626,19	13 591 336,15
Total Dettes financières (3)	13 574 626,19	13 591 336,15
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	288,01	15 496,39
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	2 611 979,49	5 514 828,06
Dettes fiscales et sociales	649 921,48	753 267,80
Autres dettes d'exploitation	605 889,09	
Dettes d'exploitation	3 867 790,06	6 268 095,86
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		
Dettes fiscales hors exploitation		
Autres dettes	1 105 095,29	1 550,43
Dettes diverses	1 105 095,29	1 550,43
Total Dettes d'exploitation (3)	4 973 173,36	6 285 142,68
Concours bancaires courants et soldes créditeurs de banques (3)		
Produits constatés d'avance (3)	16 978 694,87	17 733 626,32
Total dettes (IV)	35 526 494,42	37 610 105,15
Ecart de conversion Passif (V)		
Total général (I à V)	35 281 724,85	37 480 679,32

(1) Ecart de réévaluation incorporé au capital

(2) Dont réserves réglementées des PV à LT

(3) Dont dettes à moins d'un an

4.3.2. Le compte de résultat

En 2023, le chiffre d'affaires de la société s'établit à 10.63 M€.

La ventilation par segments d'activité s'établit comme suit :

- Segment Grand Public : 8.84 M€ ;
- Segment Entreprises et Secteur Public : 0.94 M€ ;
- Segment Infrastructures Opérateurs : 0.24 M€ ;
- Segment Recettes Diverses : 0.62 M€.

Les charges d'exploitation atteignent 10.20 M€ à fin 2023 après retraitement de la production immobilisée de 3.22 M€ pour les charges d'exploitation de 2023.

Les charges d'exploitation comprennent principalement :

- Les coûts directement générés dans le cadre de la production des services aux clients ;
- Les charges de structure de la société ;
- Les charges d'amortissement.

Compte tenu de ces évolutions, le résultat d'exploitation atteint 0.58 M€.

Le résultat financier s'élève à -0.70 M€. Il intègre les charges financières des comptes courants d'associés apportés par Axione Infrastructures venant couvrir le besoin de financement de la société, dont 46.51 K€ relatifs aux intérêts perçus par La Fibre Paloise au titre de sa participation rémunérée (2.806%) à la Convention de Gestion de Trésorerie.

La société n'a pas généré un résultat exceptionnel.

Le résultat net ressort en négatif de 0.12 M€.

Compte de résultat au 31 décembre 2023

Documents en cours de certification par nos auditeurs

LA FIBRE PALOISE

COMPTE DE RESULTAT AU 31/12/2023

	France	Exportation	au 31/12/2023	au 31/12/2022
Ventes de marchandises				
Production vendue de biens	349 560,59		349 560,59	16 398,59
Production vendue de services	10 277 913,99	7 200,00	10 285 113,99	11 015 324,00
CHIFFRES D'AFFAIRES NETS	10 627 474,58	7 200,00	10 634 674,58	11 031 722,59
Production stockée				
Production immobilisée			3 219 535,84	6 279 023,03
Subventions d'exploitation				
Reprises sur amortissements et provisions			127 954,86	
Transferts de charges				
Autres produits			13 012,29	13 784,19
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION (I)			13 995 177,57	17 324 529,81
Achats de marchandises (y compris droits de douane)				
Variation de stock (marchandises)				
Achats de matières premières et autres approvisionnements (y compris droits de douane)			48 829,50	49 253,15
Variation de stock (matières premières et approvisionnements)				
Autres achats et charges externes			10 206 485,58	12 730 191,12
Consommations de l'exercice en provenance de tiers			10 255 315,08	12 779 444,27
Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations				
Autres impôts et taxes			278 967,00	224 213,00
Impôts, taxes et versements assimilés			278 967,00	224 213,00
Salaires et traitements				
Charges sociales				
Charges de personnel				
Dotations d'exploitation aux amortissements sur immobilisations			2 771 642,28	2 280 109,12
Dotations d'exploitation aux dépréciations sur immobilisations				
Dotations d'exploitation aux dépréciations sur actif circulant				252 599,83
Dotations d'exploitation aux provisions pour risques et charges				
Dotations d'exploitation aux amortissements, dépréciations et prov.			2 771 642,28	2 532 708,95
Autres charges			109 095,14	103 009,12
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (II)			13 415 019,50	15 639 375,34
<i>Bénéfices attribués ou pertes transférés (III)</i>				
<i>Pertes supportées ou bénéfices transférés (IV)</i>				
RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I à IV)			580 158,07	1 685 154,47

Compte de résultat au 31 décembre 2023

(Suite)

Documents en cours de certification par nos auditeurs

LA FIBRE PALOISE

COMPTE DE RESULTAT AU 31/12/2023

	au 31/12/2023	au 31/12/2022
Produits financiers de participations (1)		
Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (1)		
Autres intérêts et produits assimilés (1)	46 507,78	183 694,04
Reprises sur provisions et transferts de charges		
Différences positives de change		
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement		
TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS (V)	46 507,78	183 694,04
Dotations financières aux amortissements et provisions		
Intérêts et charges assimilées (2)	742 009,59	1 054 534,59
Différences négatives de change		
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement		
Transfert de produits financiers		
TOTAL DES CHARGES FINANCIERES (VI)	742 009,59	1 054 534,59
RÉSULTAT FINANCIER (V et VI)	(695 501,81)	(870 840,55)
RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS (I-II+III-IV+V-VI)	(115 343,74)	814 313,92
Produits exceptionnels sur opérations de gestion		
Produits exceptionnels sur opérations en capital		
Reprises sur provisions et transferts de charges		
TOTAL DES PRODUITS EXCEPTIONNELS (VII)	0,00	0,00
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion		
Charges exceptionnelles sur opérations en capital		
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions		
TOTAL DES CHARGES EXCEPTIONNELLES (VIII)	0,00	0,00
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII -VIII)	0,00	0,00
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise (IX)		
Impôts sur les bénéfices (X)		
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)	14 041 685,35	17 508 223,85
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)	14 157 029,09	16 693 909,93
BÉNÉFICE OU PERTE (total des produits - total des charges)	(115 343,74)	814 313,92

(1) Dont produits concernant les entreprises liées

(2) Dont intérêts concernant les entreprises liées

4.4. Passage du compte de résultat comptable au compte de résultat analytique

La vision analytique et la vision comptable des résultats d'une société proposent un traitement différent des mêmes éléments financiers, pour arriver aux mêmes résultats (résultat net et trésorerie).

La vision analytique se distingue par un traitement des charges et des produits par destination et non par nature. Il ne s'agit plus de savoir si telle charge correspond à une facture payée à tel tiers, mais de déterminer quelle part de cette charge peut être attribuée à tel produit ou à telle activité. De même, les produits sont analysés par segment de marché.

Il convient de souligner que le chiffre d'affaires analytique reprend le total des produits d'exploitations :

- Minoré des reprises sur amortissement et provisions ;
- Minoré de la production immobilisée qui ne correspond pas à du chiffre d'affaires.

Les charges d'exploitation dans le compte de résultat analytique ne tiennent pas compte des charges correspondantes à la production immobilisée.

Dans le compte de résultat analytique, les reprises de provisions apparaissent en dessous de l'indicateur EBITDA (résultat avant charges d'intérêts, impôt, amortissements et provisions).

Par ailleurs, le résultat exceptionnel comptable ne correspond pas au résultat exceptionnel analytique : comptablement, le résultat exceptionnel correspond à la quote-part de subvention reprise en compte de résultat, au même rythme que les charges d'amortissement sur immobilisations subventionnées.

4.5. Comptes de gestion 2023 et prévisionnels 2024

Compte de Résultat

en K€	2023	2024
	Réalisé	Budget
Segment Grand Public	8 840	10 006
Segment Entreprises/ Secteur Public	937	873
Segment Infrastructures Opérateurs	239	132
Recettes Diverses	618	571
Total Chiffre d'affaires	10 635	11 582
Maintenance réseau passif	-1 091	-1 151
Maintenance réseau actif	-38	-48
Location réseaux et infrastructures tierces	-190	-91
Redevance d'affermage	-3 200	-3 210
Backbone	-442	-414
Charges d'accès abonnés Orange	-272	-446
Contrat d'Exploitation Techniques et Commerciales	-954	-891
Autres	-	-381
Total Charges directes	-6 186	-6 632
Frais de personnels et de déplacements	-	-
Frais de fonctionnement	-215	-245
Impôts	-277	-407
Prestation de Services	-710	-562
Total Charges indirectes	-1 202	-1 214
EBITDA	3 247	3 736
Dotations aux amortissements	-2 772	-3 101
Q/P subvention affectée au résultat	-	-
Dotations aux provisions	128	-
Résultat d'exploitation	603	635
Résultat financier	-719	-715
Résultat exceptionnel	-	-
Résultat courant	-115	-79
Impôt sur les sociétés	-	-
Résultat net	-115	-79

Réalisé 2023

En 2023, exercice complet clôturé par La Fibre Paloise, le chiffre d'affaires de la société s'établit à 10.63 M€.

La ventilation par segments d'activité s'établit comme suit :

- Segment Grand Public : 8.84 M€ ;
- Segment Entreprises et Secteur Public : 0.94 M€ ;
- Segment Infrastructures Opérateurs : 0.24 M€ ;
- Segment Recettes Diverses : 0.62 M€.

Les charges directes s'élèvent à -6.19 M€. Les redevances et la maintenance de réseau passif représentent les postes de dépense les plus importants pour un montant de 4.29 M€. Les autres charges à hauteur de 1.90 M€ correspondent aux charges de maintenance de réseau actif, de location réseaux et infrastructures tierces, de Backbone, d'accès abonnés Orange et du contrat d'exploitation Techniques et Commerciales.

Les charges indirectes s'élèvent à -1.20 M€.

L'EBITDA atteint 3.25 M€.

Le résultat financier ressort à -0.70 M€ à fin 2023 dont 0.46 M€ relatifs aux intérêts perçus par La Fibre Paloise au titre de sa participation rémunérée (2.806%) à la Convention de Gestion de Trésorerie.

Le résultat net ressort à -0.12 M€ en 2023.

Perspectives 2024

Le chiffre d'affaires 2024 est attendu à 11.58 M€, en progression de 0.95 M€ par rapport à 2023.

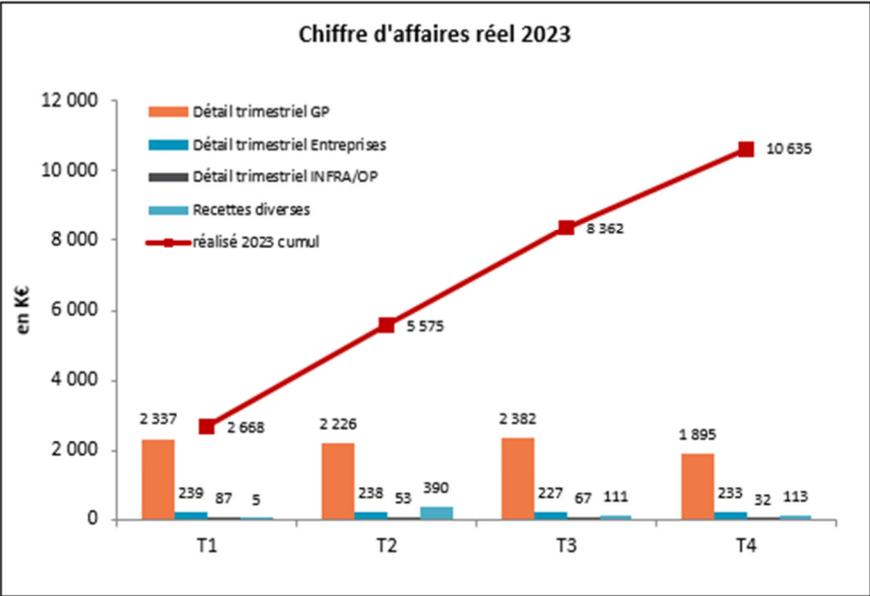
Cette progression devrait être portée par le segment Grand Public.

Les charges d'exploitation sont attendues à - 7.85 M€. En augmentation de 0,46 M€ provoqué par :

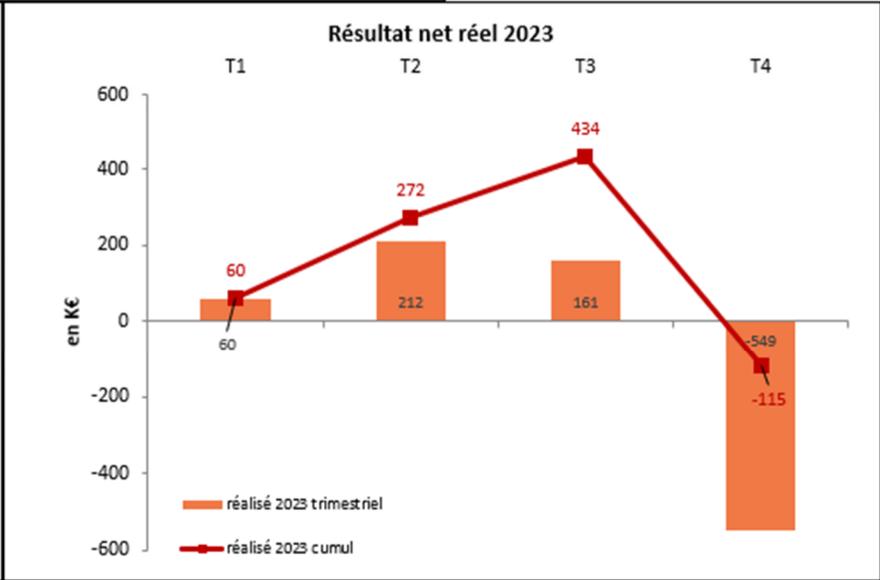
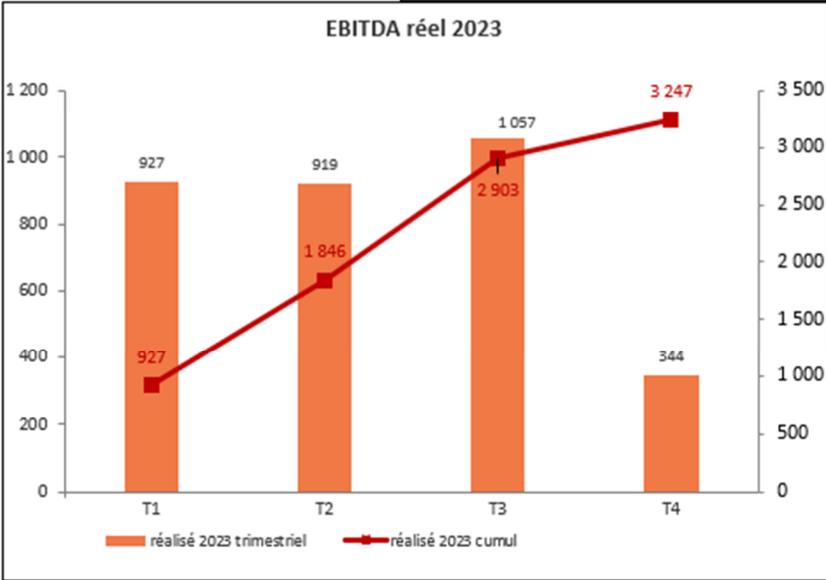
- 0,17 M€ liées à l'application de la hausse des tarifs IBLO.
- 0,38 M€ liées à la comptabilisation des brassages sur churn en Opex.

L'EBITDA devrait être de 3.74 M€ en 2024.

Le résultat net à fin 2024 est attendu négatif à 0.08 M€.



La baisse de l'Ebitda et du résultat net au T4 est liée à la comptabilisation d'un avoir de 492K€ en chiffre d'affaires collecte activée.



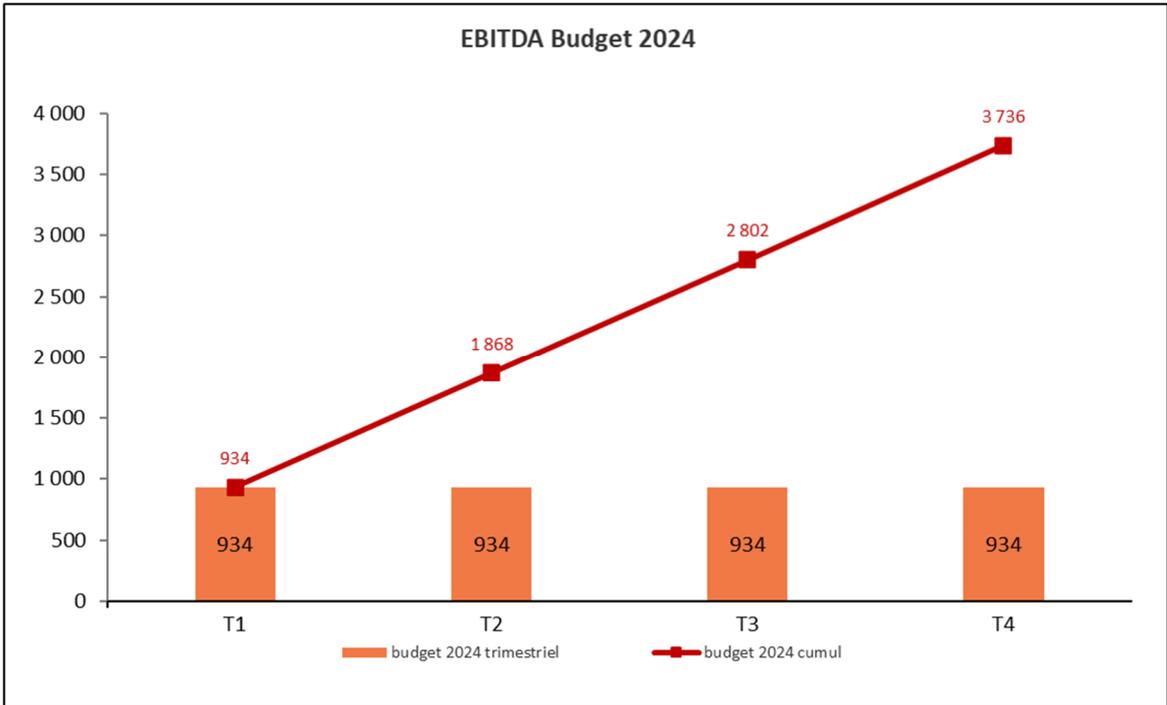
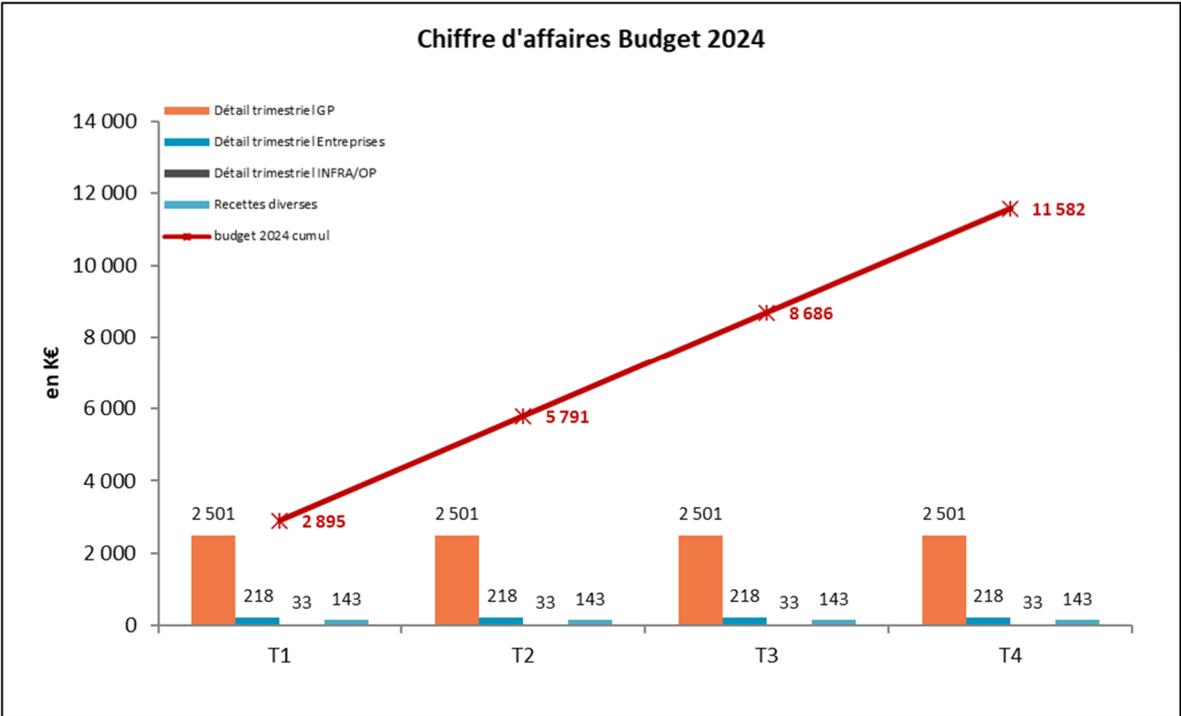


TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

En K €	2023 Réalisé <i>Flux de période</i>	2023 Réalisé <i>Cumul</i>	2024 Budget <i>Flux de période</i>	2024 Budget* <i>Cumul</i>
EBITDA	3 247	11 435	3 736	15 171
Résultat exceptionnel	-	-	-	-
IS	-	-	-	-
Variation de BFR	-2 137	-960	597	-364
Produits/Charges constatés d'avance	-781	16 953	-1 296	15 657
Flux d'exploitation	329	27 427	3 037	30 464
Investissements	-3 220	-37 927	-3 407	-41 334
<i>dont mis au rebut</i>	-	-	-	-
Produit de cession des éléments d'actif	-	-	-	-
Flux d'investissement	-3 220	-37 927	-3 407	-41 334
Cash Flow Libre	-2 890	-10 500	-370	-10 870
Capital et prime d'émission	-	2 000	-	2 000
Comptes courants d'associés Axione Infrastructures	-17	13 575	-67	13 508
Dettes financières (CRTVA)	-	-	-	-
Convention de gestion de trésorerie	3 203	1 105	-604	501
Produits/Charges financiers	-719	-4 224	-715	-4 939
Flux de financement	2 468	12 455	-1 385	11 070
Trésorerie brute	-423	1 955	-1 755	200

* Le budget cumulé tient compte de l'atterrissage 2023 réalisé

Réalisé 2023

Les flux d'exploitation atteignent en cumul 27.43 M€ à fin 2023.

Les flux d'investissements ressortent en cumul à fin 2023 à -37.93 M€. Sur l'exercice, des investissements ont été réalisés pour 3.22 M€ et correspondent à des investissements et la Vie du Réseau.

Le cash-flow libre au titre de l'exercice 2023 ressort à 2.90 M€ et à -10.50 M€ en cumulé.

Le capital social de la société reste inchangé à 2.0 M€ en cumulé.

Sur l'exercice 2023, La Fibre Paloise a effectuée des remboursements de comptes courants d'associés à hauteur de 0.02 M€, amenant l'encours cumulé à 13.58 M€. Par ailleurs, La Fibre Paloise a mis à disposition 3.20 M€ au titre de la Convention de Gestion de Trésorerie à Axione Infrastructures au 31 décembre 2023.

La trésorerie brute cumulée à fin décembre 2023 est de 2.00 M€. Ce montant correspond à une position de trésorerie au 31 décembre 2023 et n'est pas représentatif du niveau de trésorerie moyen sur l'année.

Perspectives 2024

En 2024, l'EBITDA devrait atteindre en cumul 3.74 M€.

Les investissements sont prévus en 2024 pour 3,41 M€ et correspondent principalement à de la Vie du Réseau.

Le cash-flow libre est attendu à -0.37 M€ en 2024 (-10.87 M€ en cumul).

Sur l'exercice 2024, La Fibre Paloise devrait être en capacité de rembourser les comptes courants d'associés pour 0.07 M€.

La trésorerie brute au 31 décembre 2024 devrait s'élever à 0,20 M€. Il convient de noter que ce niveau de trésorerie ne correspond pas au niveau de trésorerie moyen sur l'exercice.

4.6. Rapport des Commissaires aux comptes

Le rapport général du Commissaire aux comptes sur l'exercice clos le 31 décembre 2023 sera transmis plus tard.

Il inclura notamment les bilans, compte de résultat et annexes certifiés de la société.

4.7. Suivi des immobilisations

4.7.1. Préambule

L'inventaire 2023 est destiné à :

- Établir une correspondance entre l'inventaire technique et l'inventaire comptable ;
- À donner une lecture claire du patrimoine de la DSP.

Il convient de souligner que nous avons dû tenir compte :

- a) Du caractère forfaitaire du contrat d'Entreprise Générale (PER) ;
- b) Des options comptables d'enregistrement des investissements de VDR ;
- c) De l'application des règles comptables en vigueur ;
- d) Des flux d'inventaires.

Les investissements de PER (Premier Etablissement du réseau)

La Fibre Paloise a sous-traité la construction du réseau à un Groupement Constructeur composé des sociétés AXIONE (mandataire) et BOUYGUES ENERGIES & SERVICES, avec lequel elle a signé un contrat d'Entreprise Générale. Ce contrat, à caractère forfaitaire a permis à La Fibre Paloise de transférer au Groupement les risques et les engagements du contrat de concession, inhérents à la construction. Les immobilisations acquises dans le cadre de ce contrat de construction sont comptabilisées au fur et à mesure de la construction en fonction de l'avancement global du contrat (indépendamment de la valeur unitaire de chaque bien) de façon à ce que le coût d'acquisition chez La Fibre Paloise corresponde bien au chiffre d'affaires dégagé chez le Groupement au titre du contrat ($CA = \% \text{ avancement} * \text{montant du contrat}$).

Au fur et à mesure de la construction, des réajustements de prix unitaires en fonction des travaux réalisés dans le cadre du forfait ont été effectués.

Exemple : lorsqu'afin de satisfaire aux obligations contractuelles, des travaux complémentaires ont été demandés au Groupement, ces derniers n'ont pas fait l'objet de facturations complémentaires, compte tenu du caractère forfaitaire du contrat. Le patrimoine de la DSP a été augmenté sans pour autant que le coût global d'acquisition du réseau ne change. Au niveau de l'inventaire valorisé, l'ajustement a donc été effectué sur les prix unitaires (davantage de quantités à un prix d'acquisition unitaire inférieur).

De même les « immobilisations en cours » correspondent à l'avancement

Les quantités et **les prix unitaires** ont été fixés de manière définitive à la suite de la clôture du contrat d'entreprise générale qui a été signé le 18/05/22.

Les investissements de VDR (Vie du Réseau)

Concernant les investissements de VDR, compte tenu du nombre important d'unités et des faibles montants unitaires, la méthode utilisée jusqu'à fin 2023, en accord avec les Commissaires aux comptes, a été la suivante :

- Chaque mois les factures correspondant à des immobilisations de VDR, sont regroupées par lot de même nature analytique. Chaque lot correspond à une fiche immobilisation dans l'outil comptable (SAP).

Le mois de réception de la facture détermine sa date de mise en service. Les amortissements sont déclenchés par mois et par lot de même nature analytique.

La valorisation des biens de l'inventaire

La valorisation s'articule autour :

- De la valeur brute du bien qui correspond à la valeur HT ;
- De la valeur nette comptable qui tient compte de l'amortissement du bien valorisé en mode linéaire.

Les durées d'amortissements appliquées sont les suivantes :

- Immobilisation passif : caducité ;
- Immobilisation Actifs : 7 ans.

Conformément aux termes de la convention, la méthode de l'amortissement en caducité est appliquée. Tout bien acquis dont la durée d'utilisation dépasse le terme de la concession est amorti sur la durée restante de la concession.

Ainsi l'ensemble des biens acquis durant la concession auront une valeur nulle au terme du contrat.

Les flux d'inventaire

Concernant les **mises au rebut**, deux situations sont à distinguer :

- Pour les biens subventionnés : préalablement à l'opération, le concédant doit donner son accord par écrit. Une fois l'accord obtenu, la société projet procède à la mise au rebut du bien. A noter que l'amortissement supplémentaire est partiellement neutralisé par la reprise de subvention correspondante.
- Pour les biens non subventionnés : la société procède à la mise au rebut suite à la réception de la fiche de désinvestissement permettant de localiser dans l'inventaire les biens concernés.

Concernant les ventes de biens, la société n'est pas amenée à vendre des biens subventionnés faisant partie du premier établissement (PER). La différence entre le prix de vente et la valeur nette détermine la plus ou moins-value réalisée.

4.7.2. Pénalités

La Fibre Paloise n'a constaté aucune pénalité applicable au cours de l'exercice 2023.

4.7.3. Sinistres

La Fibre Paloise n'a constaté aucun sinistre ou contentieux de plus de 50 000 euros au cours de l'exercice 2023.

4.7.4. Actifs immobilisés au bilan arrêté au 31 décembre 2023

BILAN AU 31/12/2023

ACTIF	Brut	Amort. - Dépréciat°	Net au 31/12/2023	Net au 31/12/2022
Capital souscrit non appelé (I)				
Frais d'établissement				
Frais de développement				
Concessions, brevets et droits similaires				
Fonds commercial (1)				
Autres immobilisations incorporelles	716 381,52	184 905,69	531 475,83	519 430,97
Avances sur immobilisations incorporelles				
Total immobilisations incorporelles	716 381,52	184 905,69	531 475,83	519 430,97
Terrains				
Constructions	36 346 732,96	8 894 614,34	27 452 118,62	26 946 341,30
Installations techniques, matériel	530 912,40	202 907,09	328 005,31	258 503,99
Autres immobilisations corporelles				
Immobilisations en cours	333 450,30		333 450,30	472 880,24
Avances et acomptes				
Total immobilisations corporelles	37 211 095,66	9 097 521,43	28 113 574,23	27 677 725,53
Autres participations				
Créances rattachées à des participations (2)				
Autres titres immobilisés				
Prêts (2)				
Autres immobilisations financières (2)				
Total immobilisations financières	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Actif Immobilisé (II)	37 927 477,18	9 282 427,12	28 645 050,06	28 197 156,50

4.7.5. Détail et synthèse des biens immobilisés

Le détail de l'actif immobilisé de La Fibre Paloise au 31 décembre 2023 est annexé au présent rapport ainsi que l'inventaire détaillé des biens immobilisés à cette même date :

« [Annexe 18 - Actif immobilisé au 31.12.2023 - Biens de Retour](#) ».

4.8. Informations confidentielles

Le contrat de concession, prévoit la transmission d'un certain nombre de documents et d'informations ayant un caractère confidentiel et relevant du secret des affaires.

Ces derniers ont été intégrés dans une annexe confidentielle (dossier au format ZIP) qui contient les éléments ci-dessous :

❖ **La première sous format word :**

- Décomposition des charges « intra-groupe » comptabilisées en 2023.
- Contrats de fourniture avec des tiers hors groupe Axione
- Coût unitaire moyen de raccordement final
- Indexation des produits et charges
- Intéressement
- Détail charges CETC 2023
- Synthèse CA GP et OSEN
- Détail encaissement IRU
- Synthèse PCA au 31/12/2023
- Structure de financement
- Tableau de suivi de la trésorerie mensuelle
- Etat descriptif détaillé des investissements de génie civil

❖ **Les autres sous format excel/pdf/zip :**

- Etat des finances
- Une comparaison financière versus le plan d'affaire
- Une synthèse avec les frais généraux, les redevances / Attestation assurances
- Le détail des revenus FAI
- Le fichier de calcul de l'Intéressement RMF
- Evolution des indices utilisés dans les formules d'indexations

5. Conditions d'exécution du service public

5.1. Environnement marché et offre du délégataire

5.1.1. Environnement du marché

ORGANISATION DU SERVICE

L'organisation du service en charge de l'environnement du marché vise à répondre aux enjeux des clients opérateurs de service et de leurs clients utilisateurs finaux, qu'il s'agisse de particuliers, d'entreprises ou de collectivités.

L'action de ce service se décline donc autour d'une organisation à deux niveaux : nationale et locale, cette dernière étant déterminante pour comprendre les enjeux locaux et y apporter des réponses adaptées.

L'activité commerciale est organisée en 4 pôles :

- **Un pôle Ingénieur Technico-commercial** dont les missions sont les suivantes :
 - Apporter un soutien aux équipes commerciales en avant-vente : définition de la solution technique, chiffrage, etc.
 - Assurer le bon lancement des nouveaux Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) : définition des process, des interconnexions, montée en compétence des équipes techniques des FAI,
 - Garantir le bon déploiement des projets,

- **Un pôle Service Client** dont les missions sont les suivantes :
 - « Front office » commandes : réception et saisie des commandes, suivi des commandes, etc.
 - « Front office delivery » : suivi des commandes spécifiques, coordination des entités opérationnelles, etc.
 - « Back office » : facturation, gestion des relances des impayés, production de tableaux de bords commerciaux, gestion des contrats clients.

- **Un pôle Vente** aux acteurs grand public nationaux :
 - Free, SFR, Orange, Bouygues Telecom, Ozone, Nordnet, etc.
 - Offres d'infrastructure type FON et hébergement, lignes d'accès ADSL et WiMax/LTE,
 - La commercialisation de ces offres se fait auprès des dirigeants de ces sociétés, dont les centres décisionnels sont souvent centralisés en région parisienne : DG, direction commerciale, direction marketing et réseaux.

- **Un pôle Vente sur le marché Entreprises** dont la mission est la suivante :
 - Promouvoir tant auprès des FAI l'écosystème économique du territoire, l'infrastructure et les offres du RIP.

La direction nationale vient en appui de ces forces commerciales locales pour nouer des relations à haut niveau, définir et animer des plans d'actions commerciaux, dynamiser le référencement des produits et services, impulser des actions de marketing opérationnel et communication.

Elle assure aussi la remontée des éléments de performance commerciale, définit les indicateurs pertinents et redescend les éléments de reporting pertinents vers les équipes locales.

L'équipe stratégie est structurée autour de quatre pôles :

- **Un pôle Marketing Opérateur**, composé d'un responsable de pôle et de 5 collaborateurs :
 - Un chef de marché et un chef de produits dédiés aux offres DSL, WiMax/LTE, FTTH et offres annexes, FTTE et Collecte,
 - Un chef de marché plateforme fibre et infrastructures qui pilote :
 - Un chef de produits spécialisé sur les gammes OPERA;
 - Un chef de produits spécialisé sur la gamme NetCity ainsi que les offres d'infrastructures (FON, génie civil, hébergement data center).

Cette équipe est concentrée sur l'activité des Réseaux d'Initiative Publique, et notamment de La Fibre Paloise.

- **Un pôle Marketing Services, composé de 4 collaborateurs :**
 - Un chef de marché et un chef de produits dédiés aux plateformes de services portés sur une infrastructure fixe,
 - Un chef de marché et un chef de produits dédiés aux plateformes de services portés sur une infrastructure bas débit LoRa.
- **Un pôle Règlementaire / Fournisseur d'infrastructures**
- **Un pôle Expérience Clients**

L'adoption du THD se poursuit sur le marché Grand Public

Le nombre d'abonnés à l'Internet Haut Débit ou Très Haut Débit (THD) continue sa progression en atteignant en fin du 4ème trimestre 2023 environ 32,3 millions d'abonnements en France. L'accroissement annuel net ralentit quant à lui depuis deux ans (+ 325 000 abonnements au quatrième trimestre 2024, contre + 445 000 un an auparavant).

Le nombre d'abonnements en fibre optique s'établit à 21,4 millions à la fin de l'année 2023. La croissance du nombre d'abonnements fibre ralentit mais reste soutenue : + 835 000 au cours du quatrième trimestre 2023, contre + 965 000 un an auparavant. Le nombre d'abonnements en fibre optique représente 66 % du nombre total d'abonnements internet (+ 9 points en un an) et 57 % du nombre total de locaux couverts en fibre optique (+ 4 points en un an).

Le nombre d'accès DSL sur un an continue de baisser pour s'établir à 7,42 millions au 4^{ème} trimestre 2023 ce qui représente une baisse de 24% en un an.

La France compte 34,5 millions de logements éligibles au FTTH au 4ème trimestre 2023, soit une hausse de 10% en un an.

(Source Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) – Observatoire 4T2023).

Le marché Entreprise

L'année 2023 confirme l'appétence grandissante des entreprises de toute taille pour une connectivité THD sur support Fibre, portée par :

- Le développement des usages (VoIP - Voice Over Internet Protocol, transmission de la voix via Internet, sauvegarde, applications dans le Cloud - l'informatique en nuage, consiste à exploiter la puissance de calcul ou de stockage de serveurs informatiques distants par l'intermédiaire d'un réseau, généralement Interne, etc.),
- La communication grandissante autour de l'aménagement FTTH et des offres à destination des professionnels proposées sur cette infrastructure permettant une démocratisation de l'accès THD.

Cela se traduit par un succès des offres d'accès sur Fibre, sur l'intégralité des marchés, entrée de gamme et premium.

En revanche, le marché des services entreprise (accès de haute qualité et réseaux intersites) qui avait enregistré un recul de -5,9% en 2022, connaît un nouveau recul cette année à - 3% au premier trimestre 2023 par rapport à l'année précédente.

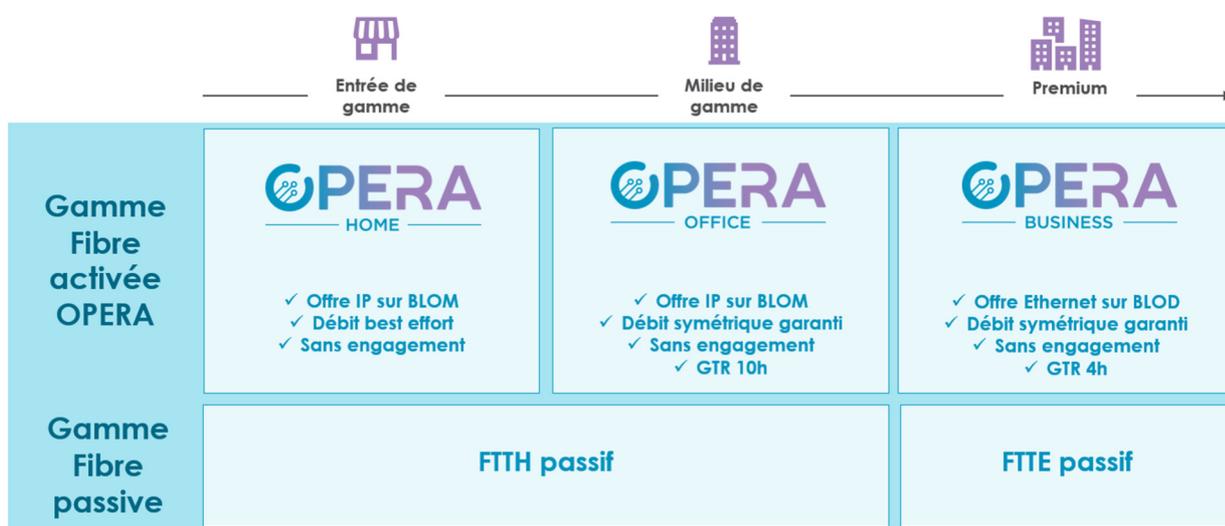
(Source Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) – Observatoire 2T2023).

5.2. Les services du catalogue

Le Catalogue de services permet notamment d'amener le Très Haut Débit sur l'ensemble du territoire, afin de développer son attractivité et son potentiel économique en cohérence avec le cadre réglementaire et l'attente des Usagers et Collectivités locales.

Sur le marché Grand Public, l'enjeu principal est de permettre aux opérateurs de distribuer leurs offres sur les infrastructures FTTH du Réseau d'Initiative Publique, en relai de l'offre DSL de l'opérateur historique.

Sur le marché Entreprises, il s'agit d'accompagner et d'accentuer la migration des entreprises, en particulier sur le bas de marché, vers des solutions d'accès Fibre, premier pas nécessaire pour accéder aux nouveaux usages.



Le Catalogue de services propose ainsi :

- Des **services de ligne d'accès FTTH**, passive ou active, à destination des opérateurs de service adressant le marché Grand Public (FTTH) et le milieu de marché entreprise (OPERA Home ou OPERA Office, avec GTR 10h) ;
- Des **services de ligne d'accès FTTE (passif) ou OPERA Business (activé)**, à destination des opérateurs adressant le marché entreprise premium ;
- Des **services d'interconnexion** de sites utilisateurs finaux ou Opérateurs (IXEN) ;
- Un **service de Collecte des NRO**, à destination des Opérateurs hébergeant leurs OLT dans les NRO du réseau ;
- Des **services d'infrastructures** : accès aux infrastructures de génie civil, hébergement point haut et hébergement Tête de Réseau.
- Une **gamme d'offre NetCity** pensée pour accompagner la transition numérique du territoire via l'utilisation de la fibre pour les usages des collectivités ;

Afin de continuer à satisfaire les besoins de l'ensemble des usagers, l'offre de La Fibre Paloise évolue régulièrement. Les évolutions sont généralement de plusieurs types :

- Mise en conformité avec le cadre réglementaire ;
- Evolutions tarifaires ;
- Introduction de nouveaux produits en réponse aux demandes des usagers ;
- Amélioration continue des processus et parcours clients.

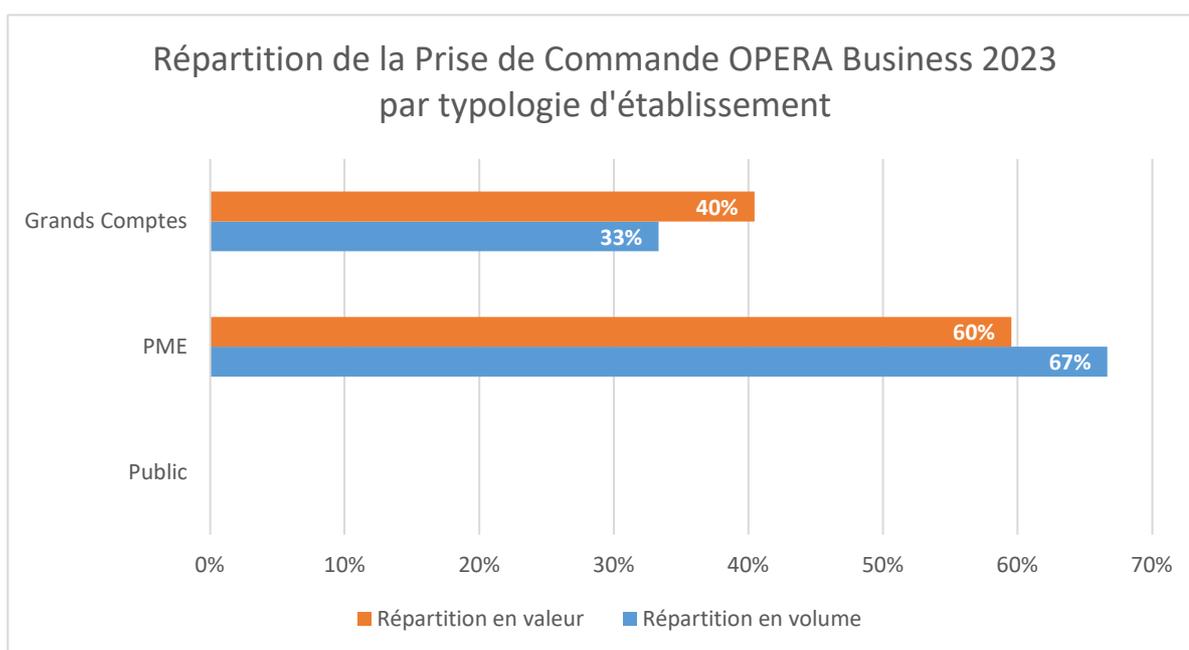
En 2023, les modifications introduites à la suite du passage de l'avenant 3 ont consisté à :

- Intégrer les dispositions de la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République.
- Faire évoluer l'offre d'accès au génie civil :
 - Intégration du génie civil aérien ;
 - Précision de la fourniture d'un droit de passage d'un câble ;
 - Intégration de délais sécurisants pour un client en cohérence avec la pratique terrain déjà observée.
- Faire évoluer l'offre OPERA Office :
 - Aligner l'offre OPERA Office à destination des professionnels et des PME avec le contexte concurrentiel des offres produites sur un support FTTH. Ainsi La Fibre Paloise a mis en place un profil unique à 100Mbit/s au tarif de 60€/mois en cohérence.
- Faire évoluer l'offre OPERA Business et IXEN :
 - Repositionner du point de vue tarifaire l'offre premium OPERA Business car le contexte concurrentiel du haut de marché entreprise s'est intensifié, notamment via la multiplication des réseaux BLOD. La Fibre Paloise a ainsi fait évoluer la grille tarifaire de l'offre Premium OPERA Business autour de 3 profils à 100 Mbit/s, 300Mbit/s, 1 Gbit/s aux tarifs respectifs de 130€/mois, 250€/mois et 380€/mois. L'offre d'interconnexion de sites (IxEN) a également évolué en cohérence.
- Faire évoluer l'offre FTTH Passif afin de répondre aux enjeux suivants :
 - Evolutions liées au contexte réglementaire
 - Ajout de nouvelles obligations de qualité de service imposées par décision de l'Arcep par la modification de l'annexe Pénalités du contrat FTTH Passif.

- Evolutions tarifaires :
 - Introduction d'une tarification des Liens NRO-PM en mode lissé ;
 - Introduction du principe d'IRU sur les Liens NRO-PM en mode CAPEX ;
 - Mention de la taxe IFER.

- Faire évoluer l'offre FTTE Passif afin de répondre aux enjeux suivants :
 - Evolutions liées au contexte réglementaire :
 - Ajout de nouvelles obligations de qualité de service imposées par décision de l'Arcep par la modification de l'annexe Pénalités du contrat FTTH Passif.

LES RÉPARTITIONS DE LA PRISE DE COMMANDE CRÉATION ET MODIFICATION (PDC) PAR TYPE DE CLIENT FINAL*



**Echantillonnage réalisé sur 50 % des prises de commande de création et modification*

5.3. Enjeux et Perspectives

L'année 2024 doit répondre à des enjeux commerciaux et opérationnels suivants :

- La poursuite de la migration des services sur fibre optique devrait s'accélérer sur La Fibre Paloise avec la fermeture du réseau cuivre qui va concerner :

- Les communes de Lons et Billère (Lot 2 - fin cuivre 2026).
- Les communes de Lescar et Lée (Lot 3 - fin service cuivre en 2027).

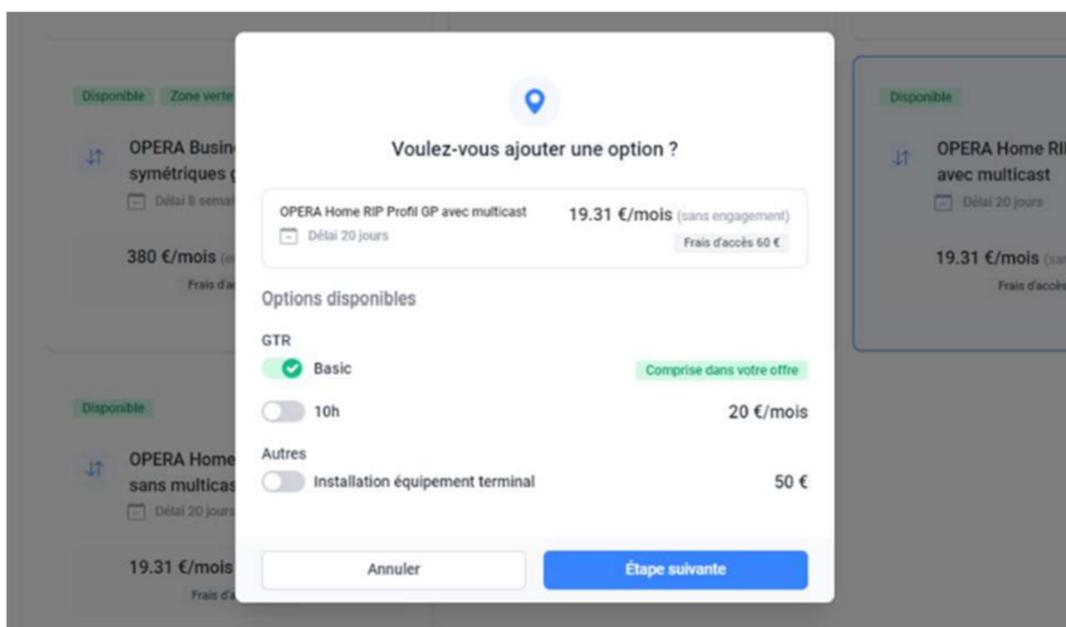
Dans ce contexte, l'offre FTTH Passif se verra enrichir d'une option de multi-accès afin de traiter ce cas d'usage qui existait sur le réseau DSL et qui se présente désormais comme un besoin à traiter via le réseau FTTH.

- La poursuite du travail autour de l'amélioration de la qualité et de la sécurité pour la réalisation des raccordements en mode STOC ;
- Le maintien d'une dynamique commerciale positive sur le marché entreprise, de plus en plus concurrentiel. Il faudra donc assurer la compétitivité de la gamme OPERA sur chaque segment de ce marché, y compris en zone AMII :
 - Les offres milieu de gamme vont voir leur commercialisation croître, et les acteurs positionnés sur ce segment se multiplier ;
 - En ce qui concerne les offres premium, l'ouverture des flux de commandes FTTE Interop, que les OCEN ont implémenté en 2023, va permettre à certains opérateurs de produire différemment les offres entreprise, voire de se positionner sur ce marché. Le début de commercialisation de cette offre va probablement nécessiter des ajustements au contrat afin d'intégrer les premiers retours sur expérience de cette offre.
- La gamme d'offres à destination du particulier va s'enrichir, notamment via l'introduction d'offres dites de « Vie du Réseau », nécessaires dès lors qu'un particulier ou un professionnel nécessite l'intervention de l'exploitant du réseau public à des fins privées.
- Enfin, l'expérience client reste un enjeu incontournable dans un écosystème où les fournisseurs d'infrastructures se multiplient, l'année 2024 verra donc se finaliser le projet de mise en place d'un parcours client sans couture pour les clients opérateurs afin de toujours faciliter l'accès aux offres de La Fibre Paloise.

5.4. Expérience client

Tout au long de l'année 2023, La Fibre Paloise a renforcé son expérience clients sur deux axes principaux :

- L'amélioration du parcours de commande des opérateurs par la mise en place d'un parcours de commande sans couture pour OPERA Home et OPERA Office :
 - A partir de l'éligibilité, le démarrage de la commande s'opère en un clic. La première étape consiste à renseigner les options souhaitées.



- Le Client doit ensuite renseigner les informations de son propre client afin qu'il puisse être contacté. Il peut également visualiser les prises déjà déployées à l'adresse et les sélectionner si besoin dans les cas de churn.

Informations de votre commande

Veillez compléter les informations relatives à votre demande

Particulier
Mon client est un particulier

Entreprise
Mon client est une entreprise

Informations client final

Raison sociale

SIRET

Absence de Siret

Nom

Prénom

Téléphone contact n°1

Téléphone contact n°2 (facultatif)

Email

Site client final

Identifiant Immeuble

64-497682

Produit sélectionné

Disponible

OPERA Home RIP Profil GP avec multicast

Délai 20 jours

19.31 €/mois (sans engagement)

Frais d'accès 60 €

Option(s) sélectionnée(s)

GTR

Basic Comprise dans votre offre

10h 20 €/mois

Autres

Installation équipement terminal 50 €

- Ensuite, le client peut sélectionner un créneau de rendez-vous sans besoin de se reconnecter ou de renseigner le PM de l'adresse (ce qui était le cas sur l'ancien parcours) :

Rendez-vous

Prise de rendez-vous

Date

Créneaux

Sélectionnez un créneau

Astuce n°1 :
Vous pouvez modifier votre rendez-vous jusqu'à 5 jours avant la date initialement fixée.

Astuce n°2 :
Le technicien interviendra sur le créneau sélectionné. Son intervention peut durer de 1h à 4h, selon la configuration du logement du client final et les travaux à effectuer.

- Enfin, un récapitulatif de la commande est affiché afin de permettre la validation finale par le client.

Récapitulatif de votre commande
Veuillez vérifier les informations relatives à votre commande avant de la valider.

Adresse sélectionnée

LA FIBRE PALOISE
23, RUE MARECHAL JOFFRE, 64000 PAU
☎ 54-497682
🏠 [logement\(s\)](#)

Produit et option(s)

PRODUIT SELECTIONNÉ

OPERA Home RIP Profil GP avec multicast **19.31 €/mois** (sans engagement)
🕒 Délai 20 jours Frais d'accès 60 €

OPTION(S) SELECTIONNÉE(S)

GTR

Basic Comprise dans votre offre

10h 20 €/mois

Autres

Installation équipement terminal 50 €

[Modifier](#)

- Le client a également la possibilité de ne pas aller jusqu'à la validation de la commande, cela génère un brouillon qu'il peut compléter et valider plus tard.
 - Le client peut retrouver l'intégralité de ses commandes dans une interface de suivi qui lui permet également de modifier son rendez-vous a posteriori en cas de besoin.
- L'enrichissement des indicateurs mis à disposition du Délégrant grâce à la mise en place d'une nouvelle interface réalisée à la suite d'un travail collaboratif de convergence des indicateurs de RIP 2nde génération (Ateliers animés par Axione auprès des délégants de plusieurs filiales dont la CAPBP). Ce travail a abouti à la livraison de 70 indicateurs en 2023, ordonnés en quatre catégories :
- Commercialisation,
 - Qualité des Services,
 - Inventaire et Capacité du réseau,
 - Exploitation.

5.5. Bilan commercial 2023

5.5.1. Bilan des principales actions commerciales

Afin de promouvoir les offres dédiées aux entreprises dont les prix redevenaient compétitifs, La Fibre Paloise a décidé de lancer une opération commerciale inédite et ambitieuse qui s'est déroulée au cours du premier semestre 2023.

Cette opération nommée **Alliance Business** a débuté par un appel à candidatures ouvert à tous les FAI. Ceux qui ont manifesté leur intérêt devaient s'engager à lancer a minima une action commerciale et à signer une charte d'adhésion.

Les opérateurs retenus dans l'opération ont été ADISTA, CONVERGENCE avec son distributeur AT CONNECT, EQUADEX, HELIANTIS, IDLINE, NETSQUARE et OLLINK.

La liste des actions prévues par ces opérateurs :

FAI	Actions lancées
ADISTA	Emailing et Phoning sur base prospect
CONVERGENCE/AT CONNECT	Emailing et Phoning sur base prospect + communication marketing sur les réseaux sociaux
EQUADEX	Prospection du commercial local
HELIANTIS	Travail de son parc client + communication marketing sur les réseaux sociaux
IDLINE	Emailing et Phoning sur base prospect
NETSQUARE	Emailing sur base prospect
OLLINK	Croisement de parc avec un ses partenaires pour réaliser des actions de phoning

Les effets sur la création ont été bien en dessous des attentes communes, en revanche cela eu pour effet bénéfique de permettre aux opérateurs de travailler sur leur parc ce qui s'est traduit par une augmentation du volume de prise de commandes de modifications de 50% par rapport à 2022. Ces modifications sont en majorité des commandes de réengagement qui ont permis de limiter l'érosion du parc existant.

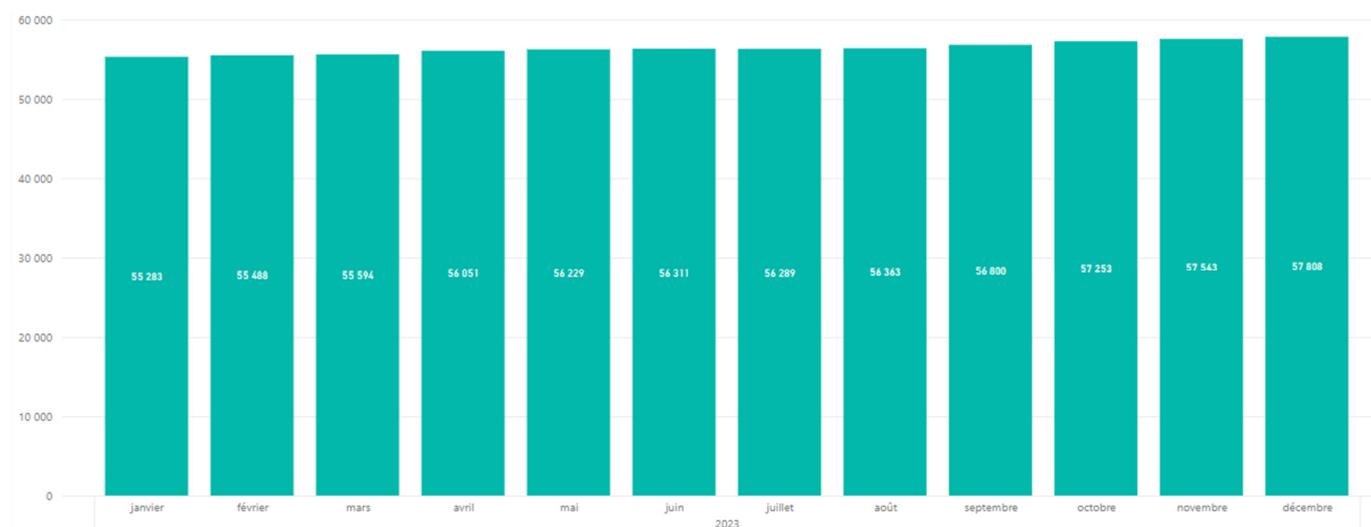
5.5.2. Raccordement des clients FTTH GP

Le détail des performances commerciales par opérateur relevant du secret des affaires est communiqué dans une annexe confidentielle.

Cette dernière intègre les évolutions du parc abonné FTTH GP et des prises de commande ainsi que le détail sur la présence des usagers par ZANRO.

« **Annexe 19 (Confidentielle) - Performance commerciale des OCEN 2023** ».

EVOLUTION DU PARC ABONNÉS FTTH GP



Période, :	La Fibre Paloise
2023, janvier	55 283
2023, février	55 488
2023, mars	55 594
2023, avril	56 051
2023, mai	56 229
2023, juin	56 311
2023, juillet	56 289
2023, août	56 363
2023, septembre	56 800
2023, octobre	57 253
2023, novembre	57 543
2023, décembre	57 808

En 2023, la commercialisation auprès du Grand Public a été plus faible qu'attendu avec 2708 clients supplémentaires. Le taux de pénétration commerciale s'élève à 58%. Le ralentissement de la commercialisation est courant lorsque le taux de pénétration dépasse les 50%.

A noter qu'il existe une forte disparité du taux de commercialisation entre les différentes communes de l'agglomération (écart de 15 points). En 2024, l'un des objectifs va être de cibler les secteurs les moins appétents pour la fibre optique.

Par ailleurs, l'arrêt du réseau historique cuivre annoncé dans 4 communes (Billère, Lons, Lée et Lescar) doit permettre de relancer la commercialisation.

Nous projetons d'atteindre environ 59 440 clients à fin 2024.

5.5.3. Evolution du parc Clients Professionnels

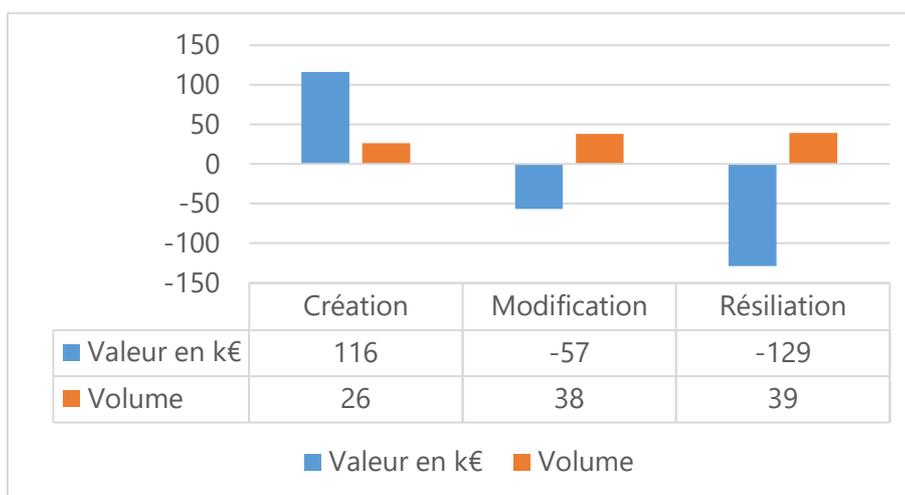
Le tableau ci-dessous présente l'évolution mensuelle du nombre de clients professionnels en distinguant la nature des services souscrits :

Évolution du parc d'abonnés par technologie

techno ● FON ● FTTB ● FTTH ● HEB ● IXEN ● OSM ● Pénétrante Tête de Réseau ● Pénétration TdR ● PIXEN ● TDM ● TRANSIT IP ● Tronc ● WDM



Comme l'année précédente, le parc global de clients professionnels est en légère augmentation sur l'année 2023 (+15) du fait du succès des offres d'entrée de gamme basées sur le réseau FTTH, Opéra Home mais les offres premium, Opéra Business et IXEN, sont-elles toujours en recul (-14) malgré la baisse tarifaire opérée début 2023 et les actions de communication réalisées par La Fibre Paloise.



Le niveau de prise de commande en création est similaire à celui de 2022, néanmoins il reste insuffisant car la création en 2023 embarque trois commandes exceptionnelles pour le compte du client final IDELIS. La Fibre Paloise souffre encore d'un manque de dynamisme de ses opérateurs.

L'opération Alliance Business a eu pour effet positif d'enclencher une démarche de réengagement de la part des opérateurs. Bien que cela génère une perte de valeurs du fait de la baisse des prix, la sécurisation du parc dans un contexte concurrentiel fort s'est accentuée. L'augmentation du volume des modifications est 50% par rapport à 2022.

Enfin le niveau de résiliation reste important. Il est en augmentation de 25% en valeur par rapport à 2022 du fait d'une très forte concurrence de réseau tiers sur le secteur.

5.5.3.1. Activité commerciale

Le Chiffre d'affaires sur le segment Entreprises et Secteur Public à fin 2023 s'établit 937 k€, il est en baisse de 131 k€ par rapport à 2022.

L'activité commerciale se répartit comme suit à fin 2023.

Synthèse CA OSEN par techno LFP
2023

CA par techno	2023
FTTB	170
FTTO	0
OPERA HOME PRO RIP	85
OPERA OFFICE	4
IXEN	124
TDM	19
FON	10
WDM	77
Fibre entreprise	348
Autres Services	101
Total CA OSEN 2023	937

Le chiffre d'affaires des offres Premium, Opéra Business et IXEN, est en forte baisse à 642 K€ contre 763K€ en 2022.

La développement du parc FTTH Pro ne permet pas de compenser la baisse du chiffre d'affaires global : 85K€ contre 72k€ en 2022.

Force est de constater que l'adaptation du catalogue de services n'a pas encore permis d'enrayer la perte des liens historiques. Maintenant que les offres de La Fibre Paloise sont redevenues compétitives, l'enjeu va être de mobiliser nos partenaires opérateurs pour qu'ils puissent démarcher et conquérir de nouveaux clients.

5.5.3.2. Export des commandes actives par service

L'ensemble des commandes actives sur l'année 2023 est annexé au présent rapport.

« [Annexe 20 \(Confidentielle\)- Export abonnés_LFP_PRO_2023](#) »

« [Annexe 21 \(Confidentielle\)- Export abonnés_LFP_FTTH_2023](#) »

5.5.4. Indicateurs d'engagements de qualité de service

ENGAGEMENT DE FOURNITURE DES ROUTES OPTIQUES

Au titre du contrat, La Fibre Paloise s'est engagée à fournir les routes optiques aux Usagers, en mode STOC, dans un délai de 5 jours ouvrés après la réception de la commande maximum.

Cette opération est automatisée ce qui permet d'atteindre l'objectif en 2023.

ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DU RESEAU

En 2023, la disponibilité des OLT est de 100%, chiffre supérieur à l'objectif contractuel fixé à 99.8% comme en témoignent les données présentes dans le paragraphe dédié à cet item (3.2.4).

ENGAGEMENT DE GARANTIE DE RÉTABLISSEMENT

Les chiffres sont communiqués dans le paragraphe 3.6.2.

5.6. Actions de communication et d'information

5.6.1. Préambule

L'année 2023 aura été marquée par une actualité très dense concernant d'une part l'évolution des offres dédiées aux entreprises et d'autre part le coup d'envoi du décommissionnement sur le lot 2 avec deux communes concernées sur le territoire de l'Agglomération : Lons et Billère.

Les efforts de communication de la Fibre Paloise ont été importants sur ces deux activités qui constituent des enjeux majeurs pour la délégation de service public.

Par ailleurs, 2023 a été jalonnée de moments forts au cours desquels la Fibre Paloise a pris la parole tant auprès du grand public que vers les partenaires du réseau. L'occasion de mettre en visibilité le réseau public et de dynamiser les relations avec les opérateurs.

2023 c'est aussi l'année de la mise en place des fondements de la communication de crise du réseau public en préparant en interne les collaborateurs de la Fibre Paloise à faire face à des situations exceptionnelles.

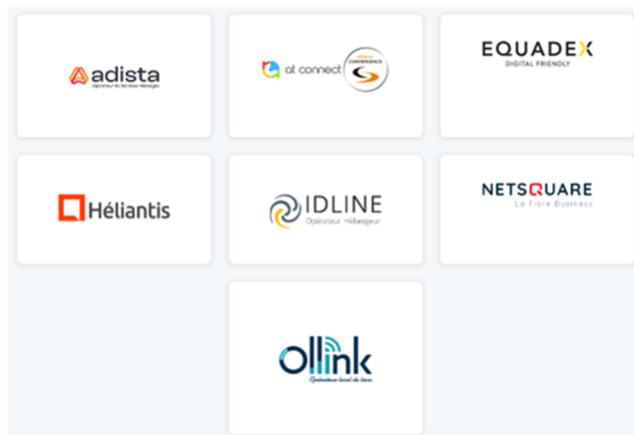
Enfin, 2023 c'est l'évolution de la marque « La Fibre Paloise » au travers de son Logo qui affiche désormais son appartenance au groupe Axione.

MOBILISER LES OPÉRATEURS TÉLÉCOM ET INFORMER LES PROFESSIONNELS

La communication auprès des entreprises constitue l'un des enjeux importants de La Fibre Paloise et 2023 constitue à ce titre une année fondatrice du fait de la refonte du catalogue de services dédiés aux opérateurs professionnels. Quelques jours après le vote de ce nouveau catalogue en conseil communautaire, un plan de communication dédié a été mis en œuvre.

Dès les premiers jours de janvier, une campagne de recrutement relayée par le service commercial et le site Internet a été lancée, il s'agissait de construire des partenariats forts et efficaces avec un certain nombre d'opérateurs afin de dynamiser le commerce. Cette campagne strictement neutre et non discriminante a permis le recrutement de 7 opérateurs locaux et régionaux qui se sont engagés sur des moyens commerciaux liés exclusivement à cette opération.

La campagne baptisée « Alliance Business » a ainsi débuté avec de solides appuis commerciaux et elle a couvert l'ensemble de l'écosystème économique jusqu'à la fin du mois de juin.



Les partenaires opérateurs de l'opération Alliance Business

Tous les vecteurs ont été sollicités :

- L'écosystème : Les acteurs de l'économie Paloise ont été informés et sollicités (CCI, développement économique, les mairies, les clubs d'entreprises).
- Affichage print : Campagne de panneaux 4x3 Clear Channel sur les principaux axes routiers de l'agglomération + insertions publicitaires dans la PQR et communiqué de presse diffusé aux principaux médias.
- Outils de PVL : fabrication de Roll-Up et distribution de Flyers dédiés à l'opération.
- Réseaux sociaux et Internet : campagne digitale avec Google Display, campagne LinkedIn et X (ex-Tweeter).



Les vecteurs de communication utilisés au cours des deux premiers trimestres de l'année

Au-delà des vecteurs de communication, la Fibre Paloise a pris la parole et s'est affichée lors de nombreux rendez-vous de l'économie Paloise :

- Le printemps des Dirigeants Commerciaux de France (DCF) : diffusion de flyers dédiés à l'opération.
- GP Pau : Invitation des FAIs partenaires de l'opération au GP de Pau
- Salon CCI Bnum : Présence du stand La Fibre Paloise au salon + animation de l'atelier : « Le numérique devient green ! » aux côtés de Capgemini.
- Invitation des DCF au Pyrite : une quinzaine de membres du club d'entreprises a visité les locaux et a été sensibilisée aux offres pros du réseau public.
- Diffusion d'une newsletter aux partenaires du service Développement économique de l'agglomération. Des relances téléphoniques ont été également réalisées.



Le salon BNum de la CCI a réuni l'ensemble des acteurs de l'économie numérique de l'agglomération Paloise.

A noter qu'un bilan de cette opération a été présenté au délégant en juillet au cours d'une réunion dédiée.

MAINTENIR LES SYNERGIES AVEC LES OPÉRATEURS

Les synergies avec les opérateurs de services Internet sont précieuses et contribuent au succès commercial du réseau public numérique.

La Fibre Paloise organise ainsi en ses locaux tout au long de l'année des rendez-vous avec les équipes techniques, commerciales et marketing des fournisseurs d'accès dédiés au grand public. Certains événements Palois comme le Grand de Pau (auprès duquel La Fibre Paloise a renouvelé cette année encore un partenariat) permettent de dynamiser encore un peu plus ces échanges.

A noter cette année, l'accueil des équipes des boutiques Free de la ville de Pau. Au programme, la visite des infrastructures NRO/PM de la Fibre Paloise. L'occasion pour les commerciaux boutique de Free d'en savoir plus sur les enjeux du réseau public numérique.



Les commerciaux des boutiques Free en visite technique à Pau

INFORMER LA POPULATION

La campagne dédiée aux professionnels a participé à la notoriété du réseau public auprès de la population. Par ailleurs, les rendez-vous mensuels avec les FAIs grand public concourent à la pertinence des actions commerciales menées par Bouygues Telecom et Free notamment sur les territoires Palois (sac à pain, affichage digital et print).

2023 est également l'année du début du processus de décommissionnement. L'annonce de l'arrêt du cuivre questionne les populations qui sont particulièrement éloignées du numérique. C'est ainsi que La Fibre Paloise s'est approchée, avec l'opérateur d'infrastructure cuivre (Orange), des 2 communes concernées par le lot 2 : Lons et Billère. Il s'agit de déterminer les conditions du déploiement d'un plan de communication tourné vers le décommissionnement.

La Fibre Paloise a sollicité son agence de communication afin de créer de nouveau support lié à l'arrêt du cuivre et déclinables tout au long du processus sur les prochaines années.



L'affiche du décommissionnement accompagnera de nombreuses actions de communication d'ici 2030

Après l’affiche « Grand Public », puis celle de l’opération Alliance Business dédiée aux professionnels, une nouvelle affiche complète désormais le dispositif de communication de la Fibre Paloise sur le thème du décommissionnement.

Enfin, cette année encore, La Fibre Paloise a tenu à renouveler son partenariat avec l’association *Azerty Club* qui coorganise avec le *TGS Anime Game Show* de Pau. L’événement gaming de l’Azerty Club s’est déroulé pendant le Salon de la Pop Culture qui accueille en moyenne près de 14000 visiteurs au parc expo de Pau.

En échange d’un lien optique, ce partenariat donne de la visibilité à la Fibre Paloise et à ses partenaires opérateurs grand public sur différents supports :

- Panneaux 4x3,
- Web,
- Presse,
- Affichage salon.



La Lan Party de Pau rassemble des centaines de joueurs

LA FIBRE PALOISE FAIT ÉVOLUER SON LOGO ET AFFIRME SON APPARTENANCE AU GROUPE AXIONE

L’identité visuelle de la Fibre Paloise n’a pas évolué depuis sa création en 2018.

Cette année 2023, **le logo de La Fibre Paloise se transforme très légèrement** et fait apparaître son appartenance au groupe Axione.

Progressivement, au cours de l’année, les documents, les outils de PLV ont ainsi intégré ce nouveau logo.

Par ailleurs, le groupe Axione s’est régionalisé en 2023 et a fait également évoluer son logo avec la mention Sud-Ouest au côté d’Axione.



Les logos LFP et Axione évoluent en 2023



5.7. Les outils de communication au service de la promotion du réseau public

LE SITE INTERNET WWW.LAFIBREPALOISE.FR

La fréquentation du site lafibrepaloise.fr poursuit son érosion en 2023 en enregistrant près de 25% de pages vues en moins par rapport à 2022 soit 6217 précisément. Cette baisse s'inscrit dans une logique de maturité du réseau public. En effet, les palois ne doutent plus de la présence de la fibre sur leur territoire et vont chercher directement les informations sur les abonnements auprès des opérateurs sans passer par le site lafibrepaloise.fr pour confirmer leur éligibilité. A noter que le site Internet a été très orienté vers les professionnels tout au long du 1^{er} et du 2^{ème} trimestre avec des pages dédiées à l'opération « Alliance Business ».

X (EX TWITTER)

Le compte X (ex Twitter) de La Fibre Paloise est suivi par une centaine d'abonnés, parmi lesquels une majorité d'acteurs de l'écosystème économique et du numérique.

Le compte de La Fibre Paloise a été utilisé notamment pour la campagne dédiée aux professionnels avec des posts dont certains atteignent les 1000 impressions.



Le 4 janvier, le premier tweet de l'année concernait l'opération « Alliance Business »

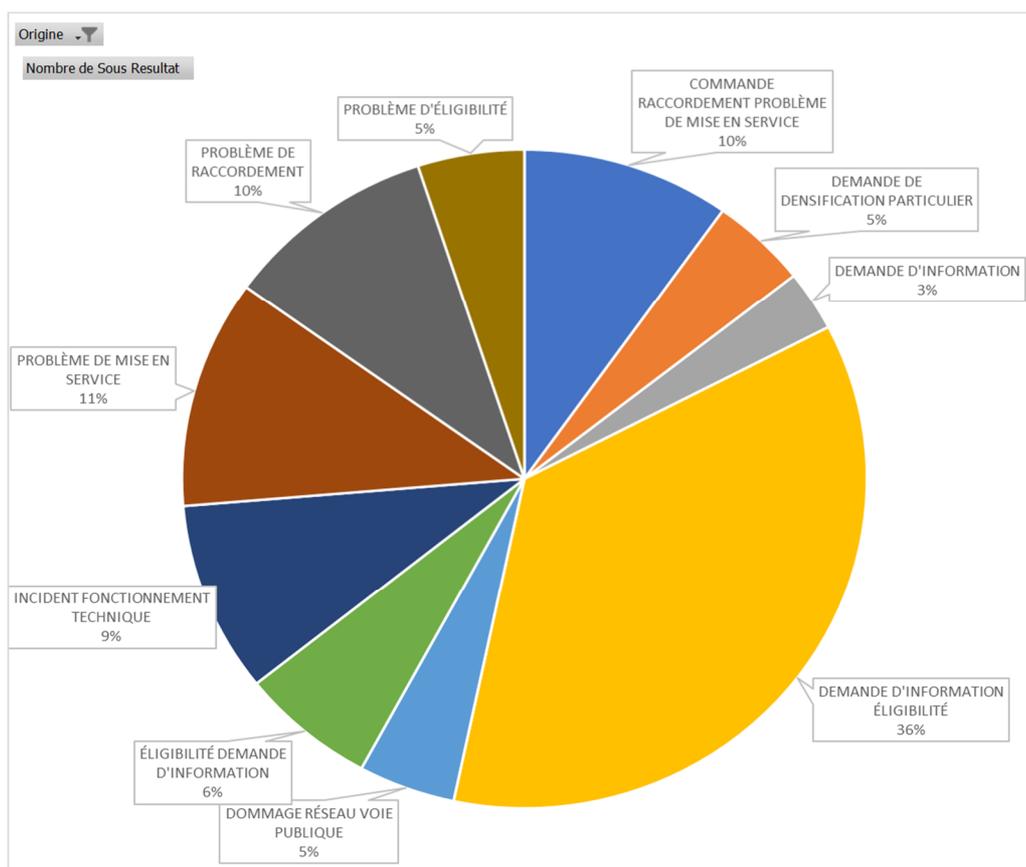
5.7.1. Statistiques des appels téléphoniques et des mails entrants

☎ 0 811 88 64 00 (0,06 euros la minute + prix d'un appel)

Le 0811 88 64 00 a pour objectif de renseigner les particuliers et les professionnels palois. Il s'agit notamment d'informer la population sur la disponibilité du réseau, l'éligibilité des adresses ou encore sur les opérateurs présents.

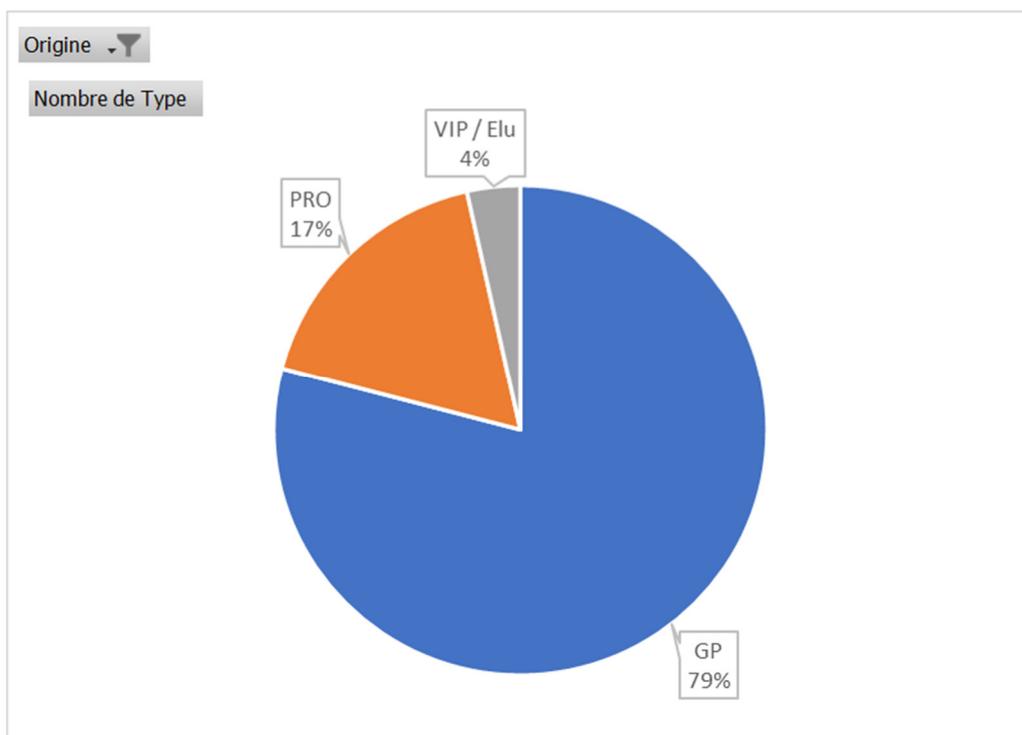
Ce numéro Azur constitue un point de contact privilégié entre La Fibre Paloise et la population ou les entreprises. L'agence Say tout com basée à Couzeix en Limousin est chargée de recevoir ces appels et de répondre avec le maximum de pertinence en lien avec les équipes de La Fibre Paloise.

Ainsi en 2023, un peu moins de 500 appels ont été enregistrés au standard de Say Tout Com (487) soit une baisse du volume de -31,12% par rapport à 2022. La plupart des appels portent sur des questions liées à l'éligibilité au réseau (47%) puis viennent ensuite les questions qui concernent les difficultés de raccordement et de mise en service (31%). Viennent en 3^{ème} position les appels concernant les incidents réseau à hauteur de 9%.



Ventilation des appels les plus représentatifs de Say Tout Com auxquels il faut ajouter une cinquantaine d'appels répartis dans près de vingt catégories différentes.

A noter que 17% des appels proviennent des professionnels. Avec 385 appels, les particuliers sont très largement représentés (79%). Les appels d'élus ne représentent que 4% des sollicitations au 0811.



Les particuliers très représentés sur la plateforme Say Tout Com

LES ACTIONS DE COMMUNICATION NATIONALE AU SERVICE DE LA FIBRE PALOISE

Les actions de communication sont menées en fonction des besoins au niveau national ou local. Elles peuvent être fléchées sur de la création et de l'impression de supports de communication, sur l'évolution des outils, sur des actions de promotion par le biais de manifestations locales.

En 2023, La Fibre Paloise s'est appuyée sur **7 collaborateurs** au niveau national pour accompagner les actions locales à la demande ou pour valoriser des faits marquants locaux sur les médias sociaux d'Axione.

Au niveau événementiel, Axione a organisé **les 25 et 26 janvier 2023** un événement regroupant l'ensemble de ses partenaires, parties prenantes et collectivités délégantes, dont certains membres des services de la Fibre Paloise dans le département de la Sarthe. L'objectif de ce séminaire était de porter des réflexions autour de la résilience des infrastructures numériques sur les territoires, avec un regard sur la qualité de service et l'innovation.

Les équipes d’Axione ont également renouvelé leur participation à **l’Université d’été du THD les 12 et 13 octobre 2023** à Bourges. Ce rendez-vous incontournable est l’opportunité pour tous les acteurs de la filière télécom de partager leur vision sur les territoires connectés. Axione a participé à différentes tables rondes et a réalisé des démonstrations en direct sur son stand pour présenter les différents cas d’usages liés aux objets connectés : bâtiment intelligent, télémétrie, éclairage public, gestion des déchets.

En tant qu’acteur engagé dans le secteur des télécoms et du numérique, Axione était présent **en juin 2023 au salon Vivatech**, le rendez-vous des professionnels de la Tech et de l’Innovation. L’équipe innovation d’Axione a participé à une table-ronde « l’IA : Quelles sont les avancées pour la construction et l’aménagement urbain ? ». L’occasion de mettre en lumière l’impact positif de l’outil d’intelligence artificielle d’Axione qui aide à la détection des anomalies sur les réseaux pour une intervention plus rapide d’un technicien sur le terrain.

Enfin, tout au long de l’année, Eric Jammaron, président d’Axione, a pris la parole lors d’évènements auprès d’acteurs privés ou publics influents. Il a notamment **participé le 29 juin** à une réunion ministérielle pour réaffirmer les engagements de la filière télécom pour des réseaux fibre de qualité. Il a également pris la parole lors d’une table ronde sur la résilience des réseaux au TRIP de l’Avicca.

De nouveaux contenus, pilotés à l’échelle nationale mais déclinables par La Fibre Paloise, ont été créés. Ainsi des contenus comme des flyers gestion de crise ont été produits. L’objectif : Sensibiliser et outiller les différents acteurs de la crise (Manager, pilote de crise, représentant du NOC, Responsable de production, Directeur de concession, REL) pour qu’ils puissent réagir en cas de crise.



Des flyers dédiés à la gestion de crise ont été réalisés par les équipes du service communication Axione

Concernant les **Réseaux sociaux et le contenu digital**, le service communication d'Axione a produit des vidéos sur les innovations avec l'objectif de mettre en lumière différentes expérimentations en cours pour garantir la résilience des réseaux. 4 vidéos ont été réalisées :

- [Lunettes connectées](#)
- [Caméra embarquée](#)
- [Capteurs pour la maintenance](#)
- [Des équipements mobiles](#)

Autre réalisation du service communication, **une vidéo liée à la qualité de service pour les opérateurs**. Il s'agissait de montrer que la qualité de service Axione est un engagement partagé entre les différents services : Relation client, Agence de production, Supervision, Support Technique Client.



Les lunettes connectées, une innovation signée Axione

Enfin, du contenu sur les réseaux sociaux a été réalisé et plusieurs publications ont été postées sur **LinkedIn et X** sur les deux thématiques suivantes :

- Le lancement du passeport fibre et la réalisation d'audits par une société externe ;
- L'arrêt du cuivre, pour expliquer avec pédagogie le décommissionnement et les enjeux pour Axione.

6. Liste des annexes

Les annexes sont réparties dans deux catégories distinctes en fonction du degré de confidentialité des informations qu'elles contiennent.

Il est demandé au délégant de ne pas communiquer les annexes confidentielles dans le cas la transmission du rapport annuel à des tiers.

Annexes non confidentielles :

- **Annexe 1** - Organigramme LFP 2023
- **Annexe 5** - Bilans carbone Axione et LFP
- **Annexe 6** - Liste des OLT mis en service
- **Annexe 7** - Liste des coupleurs DSP mis en service
- **Annexe 8** - Synoptique Général du Réseau
- **Annexe 9** - Taux d'utilisation des fibres du réseau de distribution
- **Annexe 10** - Evolution du taux d'occupation des PBO
- **Annexe 12** - Inventaire des biens de retour
- **Annexe 13** - Gammes de Maintenance Préventive
- **Annexe 14** - Liste des sites MP et des défauts constatés
- **Annexe 15** - Opérations GER
- **Annexe 16** - Opérations de densification du Réseau par ZANRO
- **Annexe 17** - Verticalités post PER à réaliser CEX
- **Annexe 18** - Actif immobilisé au 31.12.2023 - Biens de Retour

Annexes confidentielles (non communicables à des tiers) :

- **Annexe financière confidentielle**
- **Annexe 2** - Contrat de Prestation de Services - Avenant 4 signé le 29-06-23
- **Annexe 3** - Contrat backbone - Avenant 2 signé le 25-01-24
- **Annexe 4** - Contrat d'Exploitation - Avenant 5 signé le 06-03-23
- **Annexe 11** - Archive_Export_Gr@ce_V3_Pau
- **Annexe 19** - Performance commerciale des OCEN 2023
- **Annexe 20** - Export_abonnés_LFP_PRO_2023
- **Annexe 21** - Export_abonnés_LFP_FTTH_2023
- **Annexe 22** - Plan de réversibilité (identique au contrat)
- **Annexe 23** - IPE LFP du 31-12-2023