

Rde' 460 0061 2

N/Réf. : DADT/PdeG/CD/PC/VB/1075/2010

Monsieur Jean-Michel SOULIER
Président de Sem@for77
Immeuble Le Botanic
40, rue Lingenfeld
77200 TORCY

Melun, le 17 SEP. 2010

Monsieur le Président,

Par courrier en date du 15 juin 2010, vous avez adressé au Département de Seine-et-Marne le rapport annuel de Sem@for77 pour l'année 2009. Ce dernier a été présenté par vous même aux membres du comité de suivi de la D.S.P. qui s'est tenu le 06 juillet dernier.

Je vous rappelle que la date limite d'envoi du rapport est le 1^{er} juin de chaque année. Je vous remercie de bien vouloir tenir compte de cette échéance impérative pour l'envoi de votre prochain rapport.

Vous trouverez ci-joint les remarques du Département relatives à ce document sur lequel il a été noté une nette amélioration sur le fond par rapport à celui de l'année précédente.

Je vous remercie de me transmettre les réponses à ces différentes remarques sous six semaines et d'effectuer une nouvelle présentation lors du prochain comité de suivi du 14 décembre 2010. En référence à l'article 1.8.3.2.b) du Contrat de délégation de service public, je vous informe que dans le cas où le Département n'aurait pas reçu les éléments ou ajustements demandés ci-dessus dans les délais demandés, il se verrait dans l'obligation d'appliquer les pénalités indiquées dans cet article.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Le Directeur général adjoint



Philippe de GUIBERT

Copie à Bertrand CAPARROY, Vice-Président chargé du Développement des territoires ruraux, des Politiques contractuelles et de l'Aménagement numérique.

N/Réf. : PdeG/CD/PC/VB/1075/2010

Note à l'attention de :

M. Jean-Michel SOULIER, Président de Sem@for,

Melun, le

17 SEP. 2010

Objet : rapport Sem@for77 pour l'année 2009

I - SUR LE PLAN DE LA FORME :

La convention de délégation de service public conclue avec la société Sem@for77 exige, à son article 1.8.2, un compte-rendu annuel comportant les éléments suivants :

- un compte-rendu d'exploitation,
- un compte-rendu financier,
- une analyse de l'état d'avancement du Réseau et des conditions de fourniture des services, intégrant une vision stratégique du marché et de l'environnement des communications électroniques, mettant notamment en évidence les prévisions pour l'année à venir,
- un rapport contenant l'ensemble des éléments nécessaires à l'appréciation de la qualité du service et de son évolution.

Le rapport annuel de la société Sem@for77 ne répond pas formellement à cette présentation. De plus, l'absence de pagination le rend difficilement lisible.

Votre document est constitué de sept parties distinctes, relatives à la présentation générale des éléments marquants de l'année écoulée, aux objectifs du délégataire, au volet technique, au volet commercial, au volet financier, au Business plan, ainsi que 3 annexes. Je constate que le Business Plan mentionné dans le sommaire du rapport annuel ne figure pas dans la version transmise le 15 juin 2010.

↳ *Je vous demande donc d'une part, d'améliorer la présentation du rapport annuel en ajoutant une pagination et un glossaire et, d'autre part, d'intégrer un business plan actualisé conformément au format établi en annexe du contrat de D.S.P.*

II - SUR LE PLAN COMMERCIAL :

En préambule, le Département avait bien insisté, suite à la remise du rapport d'activité 2008, sur l'impérative nécessité de respecter l'adéquation (cf. 1.8.2.2) de la structure des tableaux de bord de commercialisation. Je regrette que cette année encore cette demande n'ait pas été prise en compte.

II-1) Etat de la commercialisation par Services (linéaire loué, nombre de liaisons, nombre de prises, ...) :

Des informations sur la commercialisation des différents services ont été données dans ce rapport avec le détail des prises de commande tant en Bande Passante qu'en Location de Fibre Noire.

Toutefois n'apparaît pas dans ce rapport l'évolution de la commercialisation du linéaire de fourreaux mis en affermage par le Département à Sem@for77, par exemple à Châtres et sur le territoire de Sénart.

☞ A ce titre, il vous est demandé de préciser l'état de la commercialisation du linéaire mis en affermage par le Département afin de mettre en place un suivi de la location de ces fourreaux.

II-2) Objectifs de commercialisation prévus pour l'année à venir :

Au titre des objectifs de commercialisation, la société Sem@for77 a exposé les actions réalisées dans le cours de l'année 2009 et les actions prévues en 2010. Des informations concernant les événements prévus pour l'année 2010 et susceptibles d'affecter les services sont fournis dans le rapport technique. Cependant, au titre du plan ZA, Sem@for77 évoque la proposition d'une nouvelle grille tarifaire afin de coller au mieux aux attentes de ses clients sans toutefois en donner les détails.

☞ Je vous demande de détailler la nouvelle grille tarifaire et les objectifs de commercialisation pour les ZA (nombre de zones concernées, nombres d'abonnés, type de services, volume de chiffres d'affaires...).

II-3) Indicateur de compétitivité tarifaire :

Un benchmark du catalogue tarifaire est joint en annexe IV du rapport annuel. Il positionne l'offre de Sem@for77 par rapport à celle de LD Collectivité et de celle d'Orange mais présente des erreurs de calcul.

Le positionnement de Sem@for77 en termes de tarif est un coût moindre en Bande Passante 10 Mégabits local et national, mais toutefois des frais d'accès au service supérieurs à Orange pour les accès professionnels.

☞ Je vous demande de représenter ce benchmark en corrigeant les différentes erreurs et en intégrant les différentes DSP de Covage. Plus généralement, je souhaite visualiser ce que représente Sem@for77 au sein du groupe Covage en terme de commercialisation, chiffre d'affaire, etc...

Une analyse du revenu moyen par client (ARPU) est jointe dans ce document.

☞ *Je vous demande des commentaires sur ce document et une analyse des écarts par rapport aux prévisions du BP d'origine et par rapport au groupe Covage.*

II-4) Enquêtes de satisfaction des Usagers :

Quelques enquêtes ont été réalisées par Sem@for77 mais le nombre de réponses (3) est insuffisant pour une vision réelle de la satisfaction des clients. Par ailleurs, des insatisfactions sont remontées des particuliers et entreprises situés en zones blanches, pour différents motifs (satellite, réseau saturé, longueur de réparation des pannes).

☞ *Je vous demande quelles actions vous comptez mener pour obtenir un nombre de réponses significatif en 2010 ; de même, je souhaite que soient également questionnés les clients des réseaux hétérogènes.*

III - SUR LE PLAN FINANCIER :

Sur ce point, j'ai noté une nette amélioration du contenu du Rapport d'Activité cette année par rapport à l'année dernière ; mes remarques ont été visiblement prises en compte et je vous en remercie. Toutefois à la lecture des comptes annuels 2009, certains postes de charges comptables méritent d'être précisés :

III-1) Bilan :

III-1-a) L'actif immobilisé :

Fin 2009, l'actif immobilisé est de 84,3 M€ supérieur de 13,9 M€ à celui de 2008. Toutefois l'information des raccordements clients n'est pas fournie.

☞ *Je vous demande de fournir en graphe l'évolution de l'actif immobilisé, comprenant l'investissement de 1er établissement hors frais financiers et les raccordements clients, ainsi que la décomposition de l'investissement de 1er établissement version prévision fin 2007.*

☞ *Je vous demande le détail des immobilisations financières (724 808 K€) à l'actif du bilan.*

III-1-b) L'actif circulant :

☞ *Je vous demande le détail des créances clients (1 214 739 €).*

☞ *Quels sont les clients concernés par les provisions sur les créances clients (63 505 €) et pour quels montants chacun ?*

☞ *à quoi correspondent les charges constatées d'avance (105 492 €) ?*

III-1-c) Le passif :

☞ *Je vous demande le détail du poste « dettes sur immobilisations » (8 011 429 €).*

III-2) Compte de résultat :

Le résultat net : cet indicateur est une clé pour le calcul de l'intéressement. La situation sur le résultat net s'est avérée meilleure que celle inscrite au plan d'affaires de l'avenant 3. **Toutefois, je souhaiterais vivement que cette situation reste ainsi et je veillerais particulièrement à l'analyse des postes de charges.**

☞ *Je vous demande de faire apparaître les pénalités dans le rapport d'activités ainsi que le détail de la facturation à Covage Services.*

III-2-a) Les charges d'exploitation :

☞ *Quel est le détail du poste « autres produits » (213.183€) ?*

☞ *Quel est le détail du poste « autres charges » (233.877 €) ?*

☞ *Concernant le poste intérêts financiers (729.551 €), quel est le taux d'intérêt moyen servi sur les fonds inscrits en comptes courants d'associés ?*

Le poste « Frais généraux » comptabilisé à 2.269 K€ constitue le principal centre de dépenses dans le poste « autres charges et charges externes ».

☞ *Quel est le détail de ces frais généraux ?*

Les charges d'exploitation sont supérieures de 661 K€, soit +16% par rapport à la prévision principalement en coûts radio.

☞ *Je vous demande de préciser l'évolution des principales dépenses.*

III-2-b) Le chiffre d'affaires :

Le chiffre d'affaires est en retard de 791 K€, soit -24% par rapport à la prévision.

☞ *Quelle est votre analyse de ce retard du chiffre d'affaires ?*

☞ *Les Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) sont-ils à jour de leur facturation ?*

IV - SUR LE PLAN TECHNIQUE :

IV-1) Sur l'exploitation

4-1-a) Tableaux de bord de la disponibilité du réseau (statistiques de disponibilité mois par mois et par type de service) :

Le rapport contient des éléments de tableau de bord, indiquant la disponibilité du réseau et les délais de rétablissement du réseau Fibre Optique ainsi qu'un suivi de la production des réseaux hétérogènes.

☞ *Il conviendra que vous fournissiez également le suivi des raccordements Fibre Optique mensuel ainsi que le délai d'activation.*

4-1-b) Rapport sur les événements intervenus sur le Réseau (préventif, curatif, programmé) :

Cette analyse a été partiellement fournie, avec uniquement la liste des tickets d'incidents sur le réseau Fibre Optique.

☞ *Je vous demande de fournir l'analyse faite sur les coupures optiques du réseau Sem@for77.*

☞ *Par ailleurs, je vous demande de fournir la liste des tickets d'incidents sur les réseaux hétérogènes.*

Aucun élément n'est donné concernant les travaux programmés par Sem@for77

☞ *Il conviendra que le délégataire transmette le bilan des actions préventives menées en 2009*

4-1-c) Etat de réservation des capacités du Réseau mois par mois (taux d'occupation...) :

Le rapport technique comporte des informations sur le taux d'occupation des principaux câbles du réseau.

☞ *Je vous demande de transmettre la projection d'occupation des câbles réseau sur 2010.*

Aucune information concernant l'état des infrastructures (chambres et fourreaux), le taux d'occupation et le nom des occupants du réseau SYMSEVAS (audit lancé en 2009 par Sem@for77) n'est donnée.

☞ *Il conviendra que le délégataire fournisse des informations concernant le suivi de la réservation des fourreaux affermés par le Conseil général, ainsi que les résultats de l'audit fait en 2009 le réseau SYMSEVAS.*

IV-2) Analyse de l'état d'avancement de la conception et de l'établissement du Réseau départemental de communications électroniques :

Le rapport technique fait état de manière succincte des derniers travaux de réalisation du Réseau. Toutefois, un retard sur la finalisation de la Géodatabase est pénalisant pour la connaissance de l'infrastructure en place.

☞ *Je vous demande de nous fournir toutes les informations telles que prévues contractuellement.*

Sem@for77 contribue depuis plusieurs mois de manière conséquente et appréciée aux travaux d'enfouissements de réseaux ou de pose de fourreaux lors d'opération de génie civil. Hors il n'en est fait mention nul part.

☞ *Je vous demande faire mention de cet aspect de votre action, notamment de la volumétrie représentée et des perspectives 2010.*

Je vous avais fait part lors de la présentation du précédent rapport d'activité de mon inquiétude de voir les raccordements satellite prendre une telle ampleur, et je vous avais demandé d'indiquer les raisons d'une telle progression et les solutions pour inverser cette tendance. Or je constate que, sur ce point, je n'ai à nouveau non seulement pas été entendu, mais que bien au contraire, le niveau de ces raccordements s'est accéléré. Conformément aux inquiétudes à maintes reprises exprimées, la technologie satellite est celle qui concentre, de très loin, le plus de critiques. De plus, elle ne permet toujours pas de répondre aux raccordements de service de niveau 2, et fragilise ainsi Sem@for77 dans la bonne exécution de ses obligations contractuelles à l'égard de la clientèle professionnelle.

Je tiens à préciser que le recours à l'installation des kits satellites ne peut être accepté qu'après constat de la non possibilité de raccordement par le WIMAX, le CPL, le NRA ZO et n'est qu'une mesure transitoire. Or il est constaté que le nombre de kits installés va croissant. Fin 2009, il était de 406 (+173 clients raccordés via cette technologie dans l'année) soit 60% des nouveaux clients en 2009. De plus, 4 communes comptaient fin 2009, un nombre supérieur à 20 clients (jusqu'à 33 pour la commune de Meilleray).

↳ *Comme l'année précédente, il conviendra donc que le délégataire indique les raisons d'une telle progression, les perspectives de migration (volume annuel + technologie « finale ») de ces clients vers des solutions plus pérennes, avec un calendrier et une courbe d'évolution du nombre de ces raccordements pour les années à venir. Il sera intéressant également pour le prochain rapport de suivre la durabilité de ces raccordements (sont-ce les plus anciens qui migrent les premiers....?).*

↳ *Comme l'année précédente, il semble utile de voir dans quelle proportion le fond de réserve pour les compléments de couverture (Annexe II-3 du contrat de DSP) a été consommé, sur quels travaux précisément et pour quels résultats. Cette information ne figure pas dans le rapport d'activité 2009 malgré notre demande lors de l'analyse du précédent rapport d'activité 2008. Si le fond de réserve n'a pas été intégralement consommé, il conviendra de réajuster le montant de la subvention allouée à Sem@for77 pour les travaux de premier investissement.*

Le Directeur général adjoint



Philippe de GUIBERT