

Faits & Chiffres

RAPPORT D'ACTIVITÉ

Envoyé en préfecture le 16/10/2024

Reçu en préfecture le 16/10/2024

Publié le

ID : 040-200030435-20241014-D141024_18-DE



2023

LE NUMÉRIQUE

30. L'entretien du réseau

34. Du raccordement au fonctionnement : rôles et responsabilités

46. Décommissionnement : la fin de l'âge du cuivre



Sommaire

4. Faits marquants

6. Chiffres clés

7. Un territoire, des compétences

8. Objectif RSO : premiers jalons franchis avec succès

10. Trois compétences essentielles au service du territoire

12. Une gouvernance au service des missions du Syndicat

14. Les 22 délégués Numérique incarnent la voix des territoires

16. La Direction Numérique : pour la connectivité d'aujourd'hui et de demain

18. Être à l'écoute des agents pour un accompagnement toujours plus personnalisé

20. Première édition des Trophées de la fibre dans les Landes

22. La fin de la construction du réseau

30. L'entretien du réseau

34. Du raccordement au fonctionnement : rôles et responsabilités

40. Échecs de raccordement

44. IoT : le SYDEC à l'avant-garde de l'innovation numérique

46. Décommissionnement : la fin de l'âge du cuivre

48. Le compte administratif

50. Les 1 001 scénarios du raccordement

Rapport d'activité annuel 2023 Numérique du SYDEC rédigé sous la supervision de la Direction Technique Numérique et du service Communication.

Conception graphique : www.aggelos.fr - Certified BCorporation depuis 2015.

Photos : ©SYDEC, ©Franck Brouillet, ©Eloïse Vène, ©AdobeStock, ©By The Eye Prod.

Envoyé en préfecture le 16/10/2024

Reçu en préfecture le 16/10/2024

Publié le



ID : 040-200030435-20241014-D141024_18-DE



2023 : vers une exploitation performante et responsable.

L'année 2023 restera comme celle de l'atteinte du déploiement du réseau de fibre optique dans tout le territoire. Avec deux ans d'avance sur le plan France Très Haut Débit, le SYDEC et son partenaire PIXL ont achevé ensemble la construction de 195 000 prises.

La fin du déploiement ouvre désormais l'ère de l'exploitation. Le taux de commercialisation des prises construites s'élève à 64%. En conséquence, les demandes d'adduction affluent vers la Direction Technique Numérique, qui mobilise toutes ses compétences et se dote de nouveaux outils pour se montrer à la hauteur des attentes.

Afin de garantir la qualité du réseau, le SYDEC et NATHD veillent à ce que les raccordements effectués par les Opérateurs Commerciaux s'opèrent conformément aux prescriptions techniques. Ils s'assurent également du suivi de la maintenance préventive et curative afin que le réseau conserve son haut niveau de performance. En cas d'échecs de raccordement, les contrôleurs et les chargés d'affaires du SYDEC mettent tout en œuvre pour débloquer les situations, épaulés si nécessaire par les équipes de la Direction Technique Énergie.

Temps fort de 2023 : la première édition des Trophées de la fibre dans les Landes organisée conjointement par le SYDEC et l'opérateur Altitude Infra à l'occasion de la Journée mondiale du Numérique. Cette journée visait à promouvoir le développement des usages et de l'inclusion numériques ainsi qu'à faire le point sur l'avancement du déploiement et à communiquer sur l'arrêt programmé du cuivre et du service ADSL associé.

L'avenir du réseau s'écrira nécessairement en vert, avec une maintenance moins gourmande en énergie, des datas centers plus responsables.

Fort de ses succès passés et de ses engagements renouvelés, le SYDEC est prêt à relever les défis à venir avec la détermination qui fait, depuis plus de 85 ans, sa renommée.

Merci encore pour votre confiance renouvelée.

Bonne lecture à toutes et tous.

Jean-Louis PÉDEUBOY
Président du SYDEC



Édito



Faits marquants

Bilan RSO : Évaluation à blanc réussie et plan d'actions en vue

Le SYDEC, dans son engagement en faveur de la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO), a franchi une étape significative en réalisant avec succès une évaluation à blanc.

Cette revue approfondie, supervisée par le Cabinet ESPERE, s'est tenue sur cinq jours en avril et mai 2023. Elle a impliqué environ 70 personnes et a évalué les pratiques et performances du SYDEC en matière de Responsabilité Sociétale. Avec un total de 522 points sur 1 000, dépassant le seuil minimal de 300 points requis pour le label RSO, les résultats sont plus qu'encourageants. Un plan d'actions a été élaboré pour renforcer davantage la démarche RSO, en vue de l'évaluation officielle prévue en septembre 2024. **p. 8-9**



Cybersécurité : le SYDEC protège ses infrastructures critiques

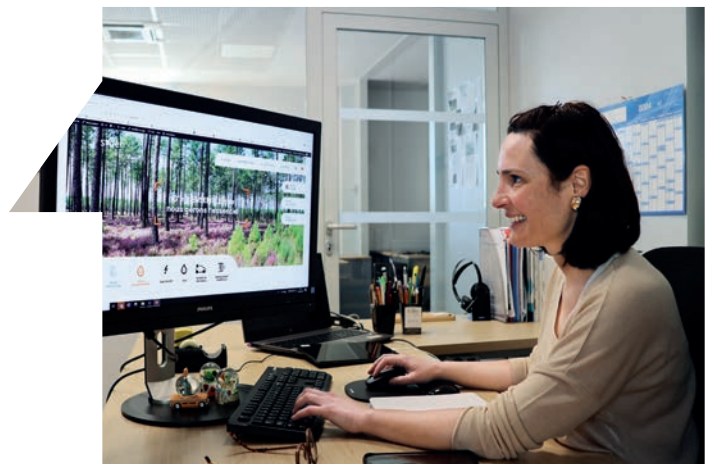
Le SYDEC, conscient de la menace croissante des cyberattaques, a renforcé sa politique de cybersécurité à travers des investissements technologiques et des programmes de sensibilisation. Sélectionné pour un programme supervisé par l'ANSSI dans le cadre du plan France Relance, le SYDEC a réalisé un prédiagnostic, puis un audit et mis en place un plan de sécurisation du réseau. Grâce à ces mesures, son vaste parc informatique est sécurisé, bénéficiant notamment de la redondance, de la connexion 4G de secours et d'une architecture réseau optimisée et cloisonnée. Le SYDEC continue à s'adapter constamment pour garantir la sécurité de ses infrastructures et de ses données sensibles.

Un nouveau site internet moderne et inclusif

Découvrez notre nouveau site internet, dévoilé en juillet 2023 après 18 mois de refonte intensive. Avec une expérience utilisateur optimale, il répond aux besoins d'un large public d'élus, d'abonnés, d'usagers, de bénéficiaires de la fibre, d'entreprises ou encore d'enseignants.

En plus de fournir des informations essentielles, notre site offre un espace dédié aux collectivités landaises et une gamme complète de ressources et de services en ligne. Il propose également une boîte à outils destinée aux délégués du SYDEC, comprenant l'agenda des instances, le recueil des actes administratifs, les comptes-rendus des délibérations et des conseils utiles.

Ne tardez pas à découvrir tout ce qu'il a à vous offrir !



Fin de la construction : Maintenir la mobilisation des entreprises partenaires

Après plus de 7 ans de déploiement du réseau de fibre optique dans les Landes, l'objectif d'un territoire 100 % connecté au haut et très haut débit est presque atteint. Alors que la construction du réseau touche à sa fin, le SYDEC et son partenaire PIXL sont à la manœuvre pour maintenir en 2023 le niveau de mobilisation des entreprises sous-traitantes. Ces dernières doivent trouver l'équilibre entre un nécessaire ajustement de la taille de leurs équipes en prévision de la fin des travaux et la garantie de mener à terme les derniers chantiers.



Première édition des Trophées de la fibre dans les Landes

Le 25 mai 2023, à l'occasion de la Journée mondiale du Numérique, le SYDEC et l'opérateur Altitude Infra ont conjointement organisé la première édition des Trophées de la fibre dans les Landes*. Cet événement d'envergure avait pour objectif principal d'accompagner efficacement l'arrivée du très haut débit dans le département. Il visait à dresser un bilan de l'avancement du déploiement, tout en récompensant 4 initiatives soutenant l'essor des usages et de l'inclusion numériques. Enfin, l'événement s'est clôturé en abordant l'arrêt programmé du cuivre et des services ADSL correspondants.

*Pour rappel, Altitude Infra avait été sélectionné par le SYDEC dans le cadre de l'AMEL pour garantir une couverture fibre à 100% du territoire d'ici la fin de l'année. [p. 20-21](#)

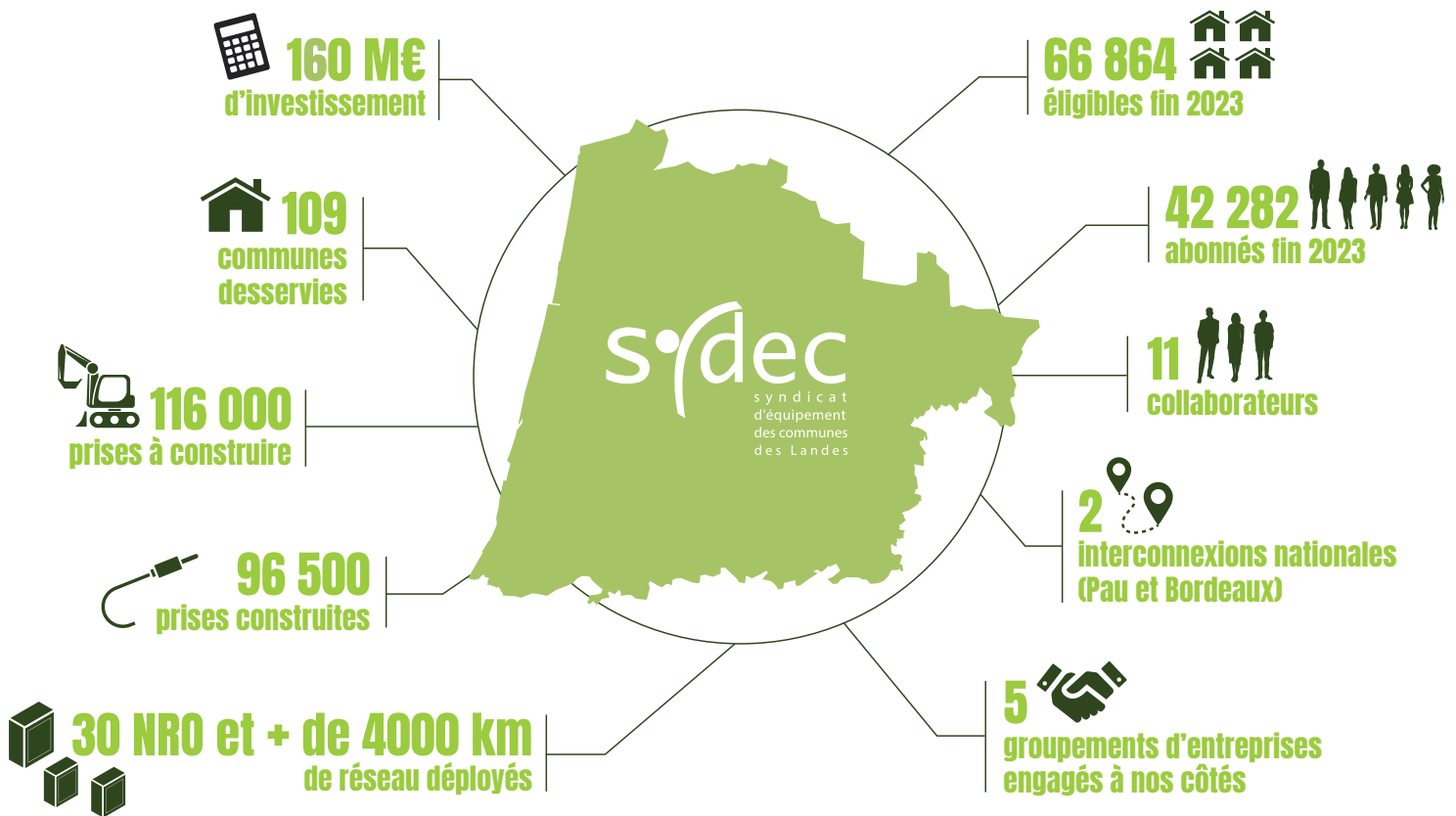
Montée en charge des opérations de vie du réseau

Avec la fin des travaux de construction, les missions du SYDEC se déplacent vers des opérations liées à la vie du réseau. Dans un département aussi dynamique que les Landes sur le plan démographique, de nombreuses constructions neuves sortent de terre chaque année. Ainsi, en 2023, les équipes de la Direction Technique du Numérique ont vu affluer plus de 700 demandes d'adduction, opérations permettant le passage de la fibre du point de branchement optique jusqu'à l'habitation. Dans un contexte complexifié par la multiplicité des acteurs, la mise en place des marchés nécessaires pour répondre à cette demande fut un véritable défi à relever. [p. 26-27](#)





Chiffres clés 2023





Un territoire, des compétences

- 8. Objectif RSO : premiers jalons franchis avec succès
- 10. Trois compétences essentielles au service du territoire
- 12. Une gouvernance au service des missions du Syndicat
- 14. Les 22 délégués Numérique incarnent la voix des territoires
- 16. Première édition des trophées de la fibre dans les Landes
- 18. La Direction Numérique : pour la connectivité d'aujourd'hui et de demain
- 20. Être à l'écoute des agents pour un accompagnement toujours plus personnalisé



Objectif RSO : premiers jalons franchis avec succès

Depuis l'obtention de la certification ISO 9001 en 2008, le SYDEC s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue, alignée sur les objectifs de développement durable de l'ONU. Il exprime désormais ses ambitions à travers la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO). Les étapes s'enchaînent, conformément au processus présenté aux élus lors de la journée de coordination de juin 2022.

Le SYDEC réussit son évaluation RSO à blanc et se prépare pour les phases suivantes

Dans le cadre de son engagement en faveur de la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO), le SYDEC a récemment franchi une étape déterminante en réalisant une évaluation à blanc. Cette démarche, menée sur cinq jours, a permis de dresser un bilan détaillé des pratiques et des performances du SYDEC en matière de RSO.

L'évaluation confiée au cabinet ESPERE s'est déroulée du 25 au 27 avril 2023, puis du 16 au 17 mai 2023. Elle impliquait la participation de près de 70 personnes, dont des membres de la Direction Générale, des Directions Techniques, des pilotes de processus, des chefs de service, des chefs de centre, des groupes d'agents, des représentants du personnel ainsi que des élus et prestataires externes.

L'objectif de ce diagnostic était de mesurer le niveau de conformité du SYDEC aux attendus du label engagé RSO, en attribuant des points selon un système d'évaluation spécifique. Sur une échelle de 0 à 1 000 points, le seuil minimal pour obtenir le label RSO est de 300 points. Les résultats de l'évaluation à blanc ont été très encourageants, avec un total de 522 points attribués au SYDEC.

Fort de ces conclusions positives, le SYDEC a élaboré un plan d'actions initial visant à débiter la démarche RSO. Ce plan identifiant les axes d'amélioration servira de guide pour les prochaines étapes, notamment la préparation de l'évaluation officielle prévue du 30 septembre au 4 octobre 2024.

Sensibilisation à la RSO au SYDEC : une approche dynamique

Tout au long de l'année 2023, des réunions spécifiques axées sur la prévention et la Responsabilité Sociétale

des Organisations (RSO), sous forme de sessions de formation, ont été organisées en collaboration avec le service prévention et la responsable Qualité, Sécurité, Environnement (QSE). Ces sessions ont rencontré un franc succès, rassemblant l'ensemble des agents et renforçant leur compréhension des enjeux associés à la RSO.



Vendredi 8 décembre 2023, lors du repas de fin d'année réunissant tous les agents du SYDEC, un quiz sur la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) a



été organisé pour apporter une touche ludique à cet événement traditionnel et convivial. Une série de questions a été posée dans le but de sensibiliser et d'engager les agents à travers un défi amusant, offrant ainsi au gagnant la chance de remporter un superbe panier garni.

À la Une sur l'intranet du SYDEC, le lancement de la formation des Ambassadeurs RSO, début janvier 2024, a également favorisé la promotion de la culture RSO au sein de l'organisation.

24 Ambassadeurs pour promouvoir les valeurs de la RSO

Les 8 et 9 janvier 2024, les Ambassadeurs RSO ont suivi une formation de deux jours. Dispensée par l'AFNOR, cette session visait à harmoniser les compétences de l'équipe et à les préparer à leur rôle d'Ambassadeurs de la RSO. Les actions concrètes des Ambassadeurs RSO ont été examinées lors du Comité de Direction du 13 février 2024.

Bilan Carbone : un pas de plus vers la responsabilité environnementale

Dans le prolongement de son engagement RSO, le SYDEC lance son Bilan Carbone, marquant ainsi le début d'un processus visant à répondre aux exigences réglementaires et aux engagements volontaires en matière de durabilité environnementale.

1 - Le premier Comité de Pilotage (COPI) s'est tenu le 18 mars 2024, avec pour objectif réglementaire de finaliser le bilan carbone d'ici le 30 juin 2024. Cette évaluation s'inscrit dans une double perspective : celle de la responsabilité environnementale et celle de la transparence vis-à-vis des parties prenantes.

Son objectif principal est de dresser un premier état des lieux des émissions de gaz à effet de serre générées par les activités du SYDEC tout au long de l'année 2022. Cette analyse permettra de mieux comprendre l'empreinte carbone de l'organisation et d'identifier les principaux leviers d'action pour réduire son impact environnemental.



2 - Une fois le Bilan Carbone établi, le SYDEC mettra en place un plan d'actions visant à réduire ses émissions. Des indicateurs spécifiques seront définis pour suivre l'avancement de ces actions et évaluer leur impact. Ces indicateurs serviront à mesurer la progression du SYDEC dans la réduction de son empreinte carbone et à rendre compte de ses performances environnementales de manière transparente.

Le SYDEC s'engage résolument dans le nouveau cycle triennal de certification ISO 9001

Le dernier cycle triennal 2020-2023 s'est clôturé sur un constat plus que positif, témoignant d'un système de management du SYDEC mature et performant. Ses points forts reposent notamment sur une solide couverture de ses activités grâce à un ensemble de procédures bien défini, l'utilisation d'outils dédiés à l'optimisation de l'échange et du traitement des données, une communication interne et externe transparente sur ses performances, ainsi qu'un haut taux de satisfaction de ses parties prenantes.

Un nouveau cycle s'est ouvert fin janvier 2024 avec l'audit de renouvellement. Dans sa quête permanente d'efficacité opérationnelle, le SYDEC reste déterminé à maintenir sa certification ISO 9001 à long terme, démontrant ainsi son engagement envers l'excellence et la satisfaction de ses parties prenantes.





3 compétences essentielles au service du territoire

Pour assurer sa mission de service public, le Syndicat peut compter sur l'engagement quotidien de ses 377 agents, répartis dans les trois pôles techniques : énergies, eau et assainissement, numérique, ainsi que les services supports mutualisés.

Le SYDEC : des compétences pour un avenir durable et connecté

Au SYDEC, nous accompagnons les territoires et les citoyens pour rendre possible la transition vers un avenir durable et résilient, grâce à nos compétences spécialisées dans les domaines de l'énergie, de l'eau et du numérique. Nous œuvrons activement à assurer une gestion publique efficace et efficiente de la ressource en eau, à promouvoir la transition et la sobriété énergétique et à mettre en œuvre un aménagement numérique pérenne et inclusif. C'est ensemble que nous gérons l'essentiel, façonnant un territoire moderne et respectueux de l'environnement.

► Énergies :

Le SYDEC joue un rôle central dans la mise en œuvre d'un aménagement énergétique territorial équilibré et cohérent, en répondant aux besoins des territoires et des citoyens landais. À cet effet, il assure la distribution publique de l'électricité et du gaz, contrôle les concessions énergétiques, propose des conseils en matière d'énergies renouvelables et de rénovation énergétique aux collectivités, modernise l'éclairage et gère les travaux de dissimulation des réseaux de télécommunications. Enfin, il participe à la transition vers la mobilité électrique en développant et gérant des bornes de recharge pour les véhicules électriques et hybrides.

► Eau & Assainissement :

Le SYDEC s'investit pleinement dans une gestion efficace et soutenable de la ressource hydrique. Afin de satisfaire

les besoins quotidiens de la population landaise, il assure un approvisionnement continu en eau potable, via des réseaux performants et sécurisés, et veille ainsi à la protection pérenne de la ressource. Il assure la collecte et le traitement des eaux usées, tout en préservant les milieux aquatiques et en recyclant les boues issues du processus de traitement. En parallèle, le SYDEC participe à des initiatives de solidarité internationale et mène différentes actions de sensibilisation auprès du grand public sur les enjeux liés à l'eau.



► Aménagement numérique :

Depuis 2013, le déploiement de la fibre optique par le SYDEC vise à améliorer l'accès à Internet. À cet effet, le SYDEC a conçu et construit le réseau de fibre optique dans les Landes et a accompagné la commercialisation avec la SPL NATHD. Aujourd'hui, l'accent est mis sur la vie et la maintenance du réseau fibré : la qualité des connexions, la sécurité des infrastructures, l'accompagnement des élus à la fermeture progressive du réseau cuivre et la promotion de l'inclusion numérique dans tout le territoire landais.



Ressources

Envoyé en préfecture le 16/10/2024

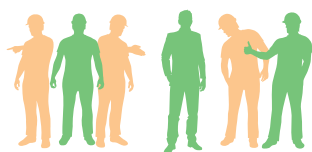
Reçu en préfecture le 16/10/2024

Publié le

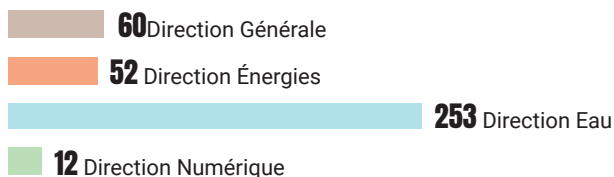
ID : 040-200030435-20241014-D141024_18-DE



377 AGENTS MOBILISÉS



dont :



102 femmes

43 ans de moyenne d'âge

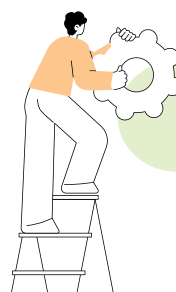
12 ans d'ancienneté en moyenne



10 SITES

- 1** siège social
- 5** agences locales Eau
- 3** sites techniques Énergies
- 1** usine de compostage

7 SERVICES SUPPORTS MUTUALISÉS



- Ressources Humaines
- Finances
- Qualité & RSO
- Services généraux
- Communication / Animations pédagogiques
- Informatique
- Cartographie / Sécurité réseaux

Investissement local et engagement social en 2023

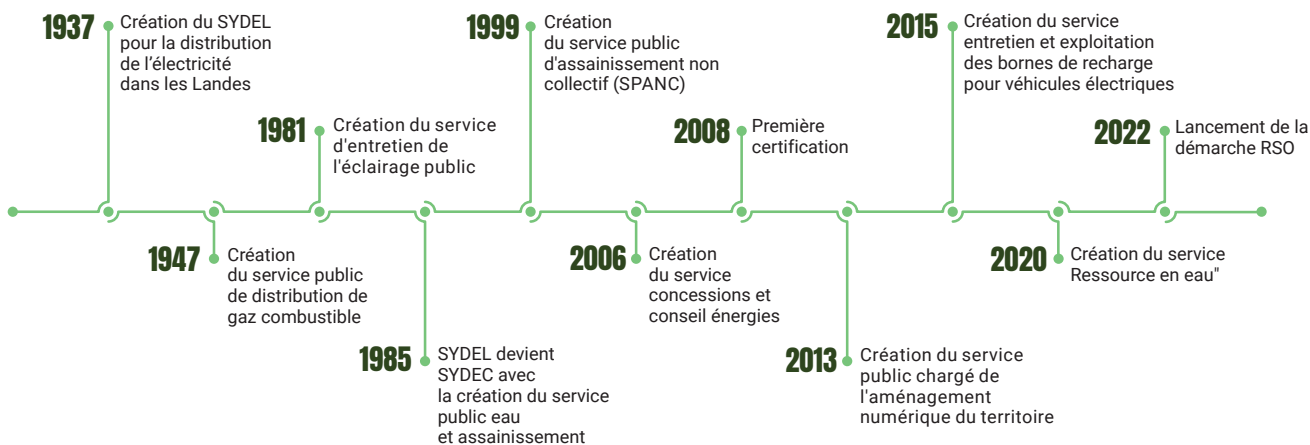


95 M€ DE TRAVAUX RÉALISÉS



24 908 HEURES D'INSERTION SOCIALE

Les grandes dates qui ont façonné le SYDEC

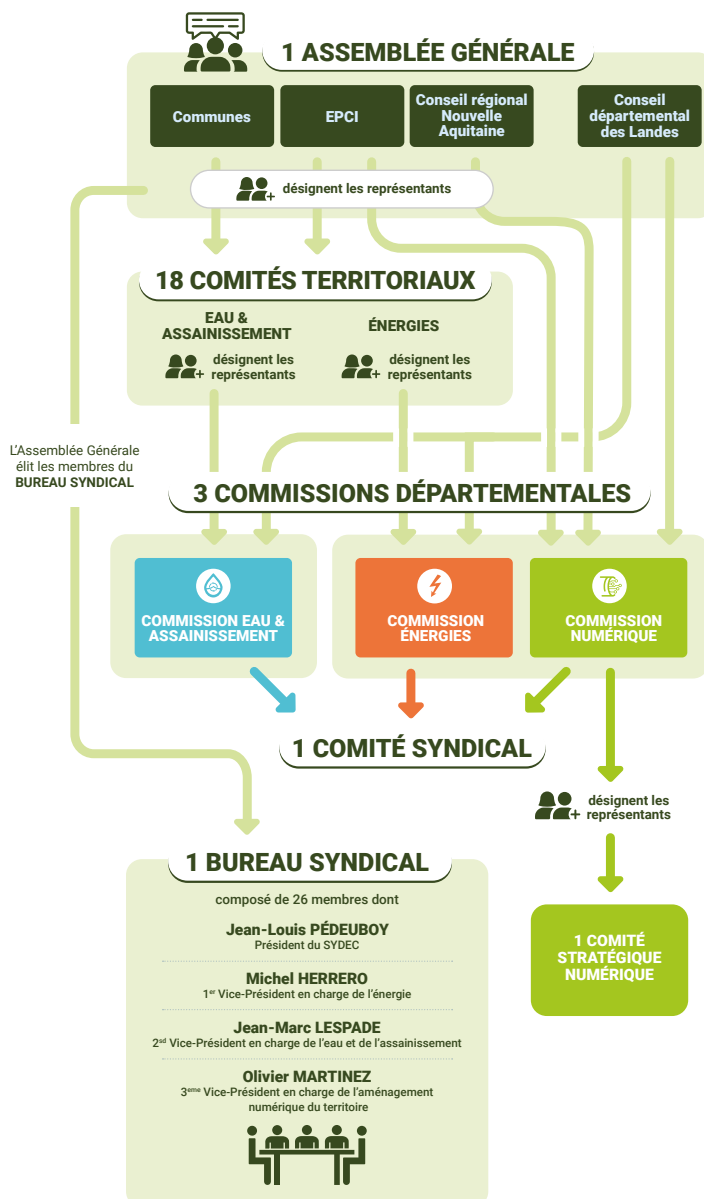




Une gouvernance au service des missions du Syndicat

En 2021, le bureau syndical du SYDEC a été renouvelé suite aux élections départementales et régionales qui s'inscrivent dans la continuité du renouvellement communal et communautaire de 2020. Pour ce mandat 2021-2026, le Syndicat souhaite poursuivre ses missions de service public, en maintenant un haut niveau d'investissement. Il se positionne comme un partenaire de confiance auprès des élus landais et encourage la co-responsabilité.

LA GOUVERNANCE DU SYDEC





► **Le bureau syndical**

Il assure les affaires courantes du SYDEC. Il prépare notamment les décisions stratégiques et les décisions d'orientation du Syndicat.

► **Le comité syndical**

Il assure la cohérence des décisions des comités territoriaux et du comité stratégique numérique. Il adopte également les budgets, les tarifs et les comptes-rendus annuels d'activité, ainsi que les modifications des règlements de service.

► **Les comités territoriaux**

Ils recensent les besoins locaux et hiérarchisent les priorités des programmes de travaux. Ils sont chargés du suivi des affaires locales. Ils proposent des améliorations aux règlements de service et formulent un avis sur toutes les affaires relatives à leur territoire. Ils examinent également les comptes-rendus annuels d'activité.

► **Le comité stratégique numérique**

Il détermine les politiques et les investissements du déploiement du très haut débit dans les établissements publics de coopération intercommunale.



Bureau syndical du 18 avril 2024 en présence de Jean-Marc Lespade, Jean-Louis Pédeuboy, Michel Herrero et Jean-Yves Arrestat.

Les comités territoriaux

200 **délégués titulaires** siègent en Commissions départementales

33 **rapporteurs territoriaux** représentent les comités Eau et Énergies

Les comités territoriaux du SYDEC rassemblent les représentants des collectivités adhérentes (communes et établissements publics de coopération intercommunale).

La vie du SYDEC en 2023

9 bureaux syndicaux

4 comités syndicaux

18 comités territoriaux Énergies

16 comités territoriaux Eau-Assainissement

87 décisions prises

151 délibérations prises en bureau syndical

106 délibérations prises en comité syndical



Les 22 délégués Numérique incarnent la voix des territoires

Désignés par les collectivités lors des renouvellements aux élections locales de 2020 et 2021, les délégués à l'aménagement numérique du territoire se réunissent au sein de la Commission Départementale Aménagement Numérique. Leur rôle consiste à garantir la cohérence des politiques publiques et à rendre un avis sur les affaires budgétaires et tarifaires, avant leur examen par le Comité syndical. Ils adoptent également les adhésions, les règlements de services, les comptes-rendus d'activité, ainsi que toute affaire attenante à une délégation de service public ou une concession. La Commission Départementale désigne également neuf délégués qui siègent au sein du Comité Stratégique Numérique.



3 questions à Olivier Martinez, conseiller départemental des Landes et vice-président du SYDEC.

► Si vous deviez dresser le bilan de l'année 2023 vis-à-vis de l'aménagement numérique du territoire, tant pour le SYDEC que pour NATHD, que retiendriez-vous ?

Tout simplement, le sentiment du devoir accompli. Nous avons été en mesure de déployer en un temps record la fibre sur tout le périmètre du RIP (Réseau d'Initiative Publique) du SYDEC. Concernant le volet NATHD, nous pouvons également célébrer un taux de commercialisation de 64%. Cela signifie que près des deux tiers des administrés choisissent de passer à la fibre lorsqu'elle devient disponible. Par conséquent, nous avons répondu à un réel besoin de service public pour nos concitoyens.

► Quels sont les enjeux majeurs et les prochains défis à relever pour l'année 2024 ?

Tout d'abord, il s'agit de finaliser le déploiement de la fibre optique, bien qu'il ait été quasiment achevé fin 2023. Cette année sera dédiée à la conclusion des derniers raccordements, caractérisés par une approche cas par cas, parfois très spécifique.

Atteindre la couverture totale en fibre optique était un engagement politique fort. Nous tenons cet objectif tout en nous adaptant à l'évolution du contexte. D'abord, il y a eu une phase initiale de planification, basée sur une analyse du territoire afin d'identifier les bâtiments et les immeubles à connecter. Mais, avec la croissance démographique et économique, nous sommes désormais confrontés à une gestion des flux, avec des demandes quotidiennes de raccordement de nouveaux bâtiments et de nouvelles maisons. Nous devons donc maintenir et étendre l'infrastructure pour répondre à ces besoins accrus. Cela implique des responsabilités financières significatives. Nos revenus proviennent principalement de la location du réseau aux fournisseurs d'accès internet. Il est essentiel de souligner que cette infrastructure est la propriété des collectivités locales qui ont investi dans sa mise en place. Cependant, les revenus de location actuels, imposés par l'ARCEP, ne suffisent pas à garantir l'équilibre financier à long terme. Nous devons lutter politiquement pour obtenir des

tarifs de location plus équitables, alignés sur les coûts réels d'exploitation et de maintenance du réseau.

Actuellement, le tarif imposé est de 5€ par mois par prise, alors que pour assurer la viabilité économique du réseau, il faudrait le doubler. Nous attendons donc une décision de l'ARCEP sur cette question.

► Le vote de la motion pour suspendre le paiement des factures de location du réseau d'Orange est une décision forte. Quels en sont les objectifs ?

Il est indispensable de maîtriser les dépenses liées au fonctionnement quotidien de notre réseau. Parmi ces dépenses, l'une des plus importantes concerne l'utilisation des câbles et des poteaux téléphoniques appartenant à Orange. Lorsque nous avons lancé le déploiement du réseau, l'ARCEP nous a imposé de recourir à ces infrastructures existantes.

Cependant, Orange a pris unilatéralement la décision d'augmenter de manière significative ses tarifs de location pour ces infrastructures. Face à cette situation, le SYDEC a pris une décision politique forte en demandant à toutes les collectivités de la région Nouvelle-Aquitaine qui gèrent des réseaux d'initiative publique de suspendre le paiement des factures de location du réseau d'Orange. Cette décision a été motivée par le constat que ces augmentations unilatérales de tarifs compromettent sérieusement l'équilibre financier de nos projets.



Jean-Richard Saint-Jours



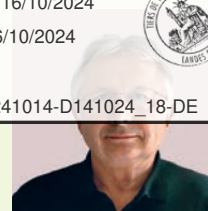
Thibaud Chancy*



Jérôme Baylac-Domengetroy*



Ludovic Vaysse



Jean-Pierre Poussard



Muriel Lagorce



Guillaume Lalanne



Pierre Froustey



Philippe Lamarque



Pierre Pasquier



Patrick Roussarie



Thierry Le Pichon



Patrick Hourtin



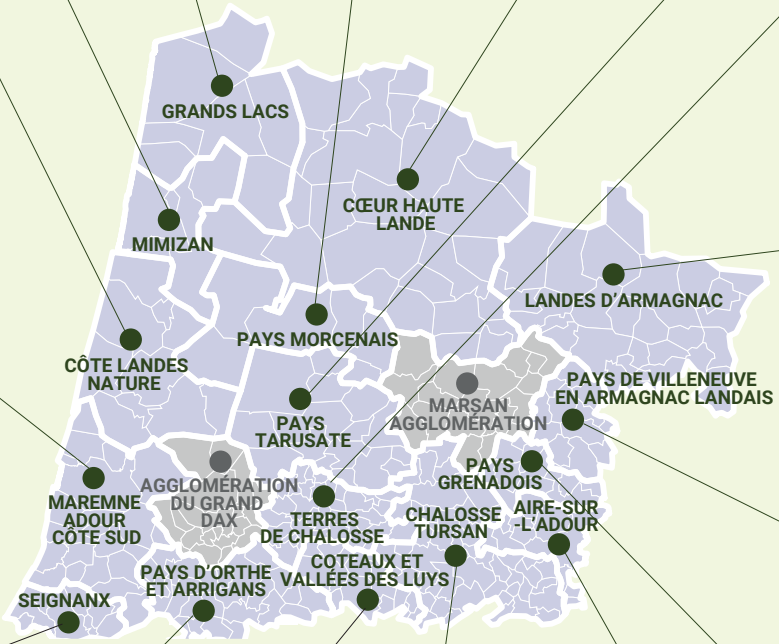
Dominique Cazaubiell



Philippe Brêthes*



Christophe Larrose



Conseillers départementaux



Cyril Gaysot*



Olivier Martinez*



Julien Paris*

Conseillers régionaux



Mathieu Hazouard*



Renaud Lagrave*



Arnaud Tauzin*

* délégués siégeant au sein du Comité Stratégique Numérique



La Direction Numérique pour la connectivité d'aujourd'hui et de demain

La Direction technique Numérique du SYDEC œuvre depuis 10 ans pour assurer le développement numérique dans les Landes. Elle s'appuie sur les forces qui ont fait le succès du SYDEC dans la gestion des réseaux d'énergies et d'eau / assainissement : engagement, compétence et proximité.

La nouvelle orientation de la Direction Numérique

Constituée de 12 agents, dont 1 apprentie, la Direction technique Numérique est placée sous le management de Géraldine Garric. L'équipe a relevé avec brio le challenge du déploiement de la fibre optique dans tout le territoire à fin 2023. Même si quelques cas particuliers restent à résoudre, la mission peut être considérée comme accomplie. Forts de ce succès, les agents de la Direction technique Numérique concentrent désormais leur énergie sur de nouvelles missions relatives à l'exploitation et à la maintenance du réseau.

Ils mettent notamment en œuvre leur savoir-faire et leur connaissance du terrain afin de pallier la fin du service universel et d'accompagner les collectivités lorsque

ces dernières rencontrent des difficultés avec les opérateurs au sujet de la desserte optique, mais également au niveau de la couverture mobile de leurs territoires.

L'action Numérique s'articule désormais comme suit :

- ▶ accueillir, traiter et suivre les demandes d'adduction pour les particuliers, les aménageurs ou les promoteurs immobiliers ;
- ▶ assurer les opérations de vie et d'exploitation du réseau de fibre optique par la réalisation des missions de sécurisation, de dévoiement, d'enfouissement et d'extension du réseau ainsi que le préfibrage des lotissements d'habitation ou commerciaux et des immeubles, adduction des logements desservis par un réseau téléphonique en pleine terre et des logements neufs ;
- ▶ garantir l'exploitation et la maintenance

des équipements créés lors des opérations de montée en débit, en cas de casse ou de détérioration ;

- ▶ gérer les échecs de raccordement sur le domaine public en étant force de proposition, sans hésiter à mettre à contribution les agents des autres Directions ;
- ▶ accompagner les collectivités qui le souhaitent dans leurs réflexions sur le développement des services numériques.



Sharleen Destruhaut
(apprentie)

Témoignage

« Actuellement en cours de préparation d'un Titre Pro Négociateur Technico-Commercial, ma mission est d'améliorer la communication auprès des administrés qui nous font confiance. L'objectif est qu'ils disposent de toutes les informations nécessaires dans leur accès à la fibre optique. Au cours de mon apprentissage, j'ai eu la chance de pouvoir travailler sur deux projets principaux. Tout d'abord, l'amélioration de la partie numérique de notre site internet, qui m'a demandé beaucoup de recherches et de travail en amont. J'ai également eu la chance de pouvoir participer à l'élaboration de ce rapport d'activité annuel de la Direction Numérique, en contribuant à l'échange d'informations, de documents et à la création de schémas explicatifs pour appuyer le contenu rédactionnel. »



L'équipe de la Direction Technique Numérique

Lisa Presset
Chargée d'affaires

« Je coordonne les extensions et la densification du réseau, analyse les retours des entreprises et planifie avec Raphael et les contrôleurs leurs interventions.. »



Gaël Gimenez

Chef de projet
+ Sauveteur secouriste du travail
+ Contributeur du Document Unique

« Je pilote la finalisation du déploiement du réseau optique en incluant le fibrage des immeubles pour lesquels la réglementation est spécifique. Responsable de l'exploitation réseau, je conçois également le schéma de résilience de réseau. »



Damien Heuga
Chargé d'affaires

« Je guide les porteurs de projets dans leurs raccordements au réseau en analysant les besoins. En 2024, avec Gaël et les contrôleurs, je superviserai les dossiers techniques immeubles. »



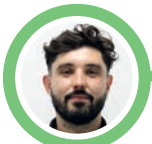
Raphaël Gonçalves

Chef de projet
+ Ambassadeur RSO

« Je pilote les nouvelles opérations de vie du réseau avec les chargés d'affaires et les contrôleurs, en respectant les délais et le budget imparti. À cette fin, je développe un outil de suivi pour la Direction. »



**PÔLE
CONCEPTION,
EXPLOITATION
ET MAINTENANCE**



**Guilian
Glize**
Contrôleur



**Mathieu
De Oliveira**
Contrôleur
+ Sauveteur
secouriste
du travail



**Nicolas
Juglin**
Contrôleur
+ Sauveteur
secouriste
du travail

« Nous veillons à la qualité des travaux sur le terrain lors la construction du réseau. Nous contrôlons désormais les raccordements, les adductions et les travaux de maintenance, parfois en les effectuant nous-mêmes. »

DIRECTION NUMÉRIQUE



Géraldine Garric
Directrice technique

« J'exécute la stratégie numérique élaborée par les élus du SYDEC. Notre défi à venir est de préserver la qualité du réseau achevé, tout en assurant son accessibilité à tous, notamment lors du décommissionnement du cuivre dans les Landes. »



Sharleen Destruhaut
Apprentie

« En tant qu'apprentie numérique, j'améliore la communication avec les administrés pour faciliter leur accès à la fibre optique. »

**PÔLE
ADMINISTRATIF,
TECHNIQUE
ET COMPTABLE**



Marie-Émilie Bénard
Assistante administrative
et technique

« Répondre aux interrogations des administrés, contribuer à l'avancement de leur dossier jusqu'au plaisir de leur annoncer leur éligibilité. »



Fanny Briones
Assistante administrative
et comptable

« En lien avec les entreprises, je suis chargée des aspects financiers et administratifs des travaux réalisés par la Direction »



Être à l'écoute des agents pour un accompagnement toujours plus personnalisé

Le service Ressources Humaines (RH) du SYDEC module et enrichit ses pratiques. L'objectif : une écoute plus fine des préoccupations des agents afin de mieux répondre à leurs attentes.

Permanences RH : aller vers les agents pour nouer une relation de proximité

Après le succès de la tournée 2022, avec un taux de satisfaction de 97%, les permanences RH ont naturellement été reconduites en 2023.

Le concept : des rendez-vous personnalisés, à la demande des agents, sur le site de leur choix. Le service RH se déplace afin d'aller à leur rencontre.

Le calendrier : un questionnaire électronique est adressé à tous les agents pour organiser les entretiens à l'automne, en amont des entretiens individuels de novembre. Les agents renseignent le créneau horaire souhaité et l'agence sur laquelle ils désirent être accompagnés.

Les thèmes : à sélectionner dans le questionnaire, parmi les sujets suivants (choix multiples possibles) :

- ▶ Carrière : évolution, mobilité, avancement
- ▶ Paie
- ▶ Temps de travail : congés, absences, ASA, RTT, maternité, paternité, etc.
- ▶ Retraite
- ▶ Formation
- ▶ Autre

En octobre 2023, le service RH s'est donc déplacé sur les centres de Mont de Marsan, Roquefort, Tartas, Saint Paul lès Dax et Capbreton/Tarnos pour rencontrer les agents. Ces entretiens personnalisés, se déroulant dans un environnement familier, permettent de tisser une relation particulière. L'agent aborde sans appréhension les sujets choisis au préalable et obtient le niveau d'information souhaité.

En 2023, 75% des entretiens ont porté sur la carrière ; viennent ensuite la retraite et la formation.

Deux agents nous racontent leur expérience de la permanence RH

Quel était l'objet de votre entretien ?

« J'ai souhaité aborder le thème de la reconversion professionnelle. L'agent RH a pu également m'apporter des informations sur le détail de mon bulletin de salaire. Enfin, j'ai pu aussi partager mon ressenti concernant mon arrivée dans mon nouveau service. »

« Le sujet central portait sur mon départ à la retraite. »

Quels sont les avantages de ces entretiens «in situ» ?

« Cela permet un contact direct qui facilite les échanges. C'est très sympa de rencontrer en personne nos collègues du service RH quand on ne travaille pas sur le site du siège du SYDEC. Les agents de terrain et des agences locales apprécient que le personnel administratif vienne à leur rencontre. En effet, cela peut être un peu intimidant pour certains agents de se déplacer jusqu'au siège... »

« J'ai trouvé cet entretien sur place vraiment très pratique. Sans cette initiative, je pense que je n'aurais pas fait la démarche, en tout cas, je n'aurais pas fait le déplacement. Les agents sont disséminés sur tout le département et ne connaissent pas forcément les locaux de Mont de Marsan, cela peut être un frein à la demande de renseignements. »

Quel bilan dressez-vous de cet entretien ?

« L'agent RH m'a apporté toutes les informations demandées et m'a surtout rassurée quant à mes compétences pour mener à bien mes missions. Au terme de l'entretien, j'ai décidé de me laisser du temps avant d'envisager une reconversion professionnelle. Nous ferons un point lors de la prochaine permanence RH. Je me suis sentie écoutée et rassurée. »

« Au moment de l'entretien, la dernière réforme des retraites n'était pas encore passée. Il a donc fallu attendre son application officielle pour obtenir les informations définitives sur ma date de départ et les conditions précises. Malgré ce contretemps, je me suis sentie écoutée et mes attentes ont été prises en considération. »





En 2024, la gestion des formations du SYDEC entre dans une nouvelle ère

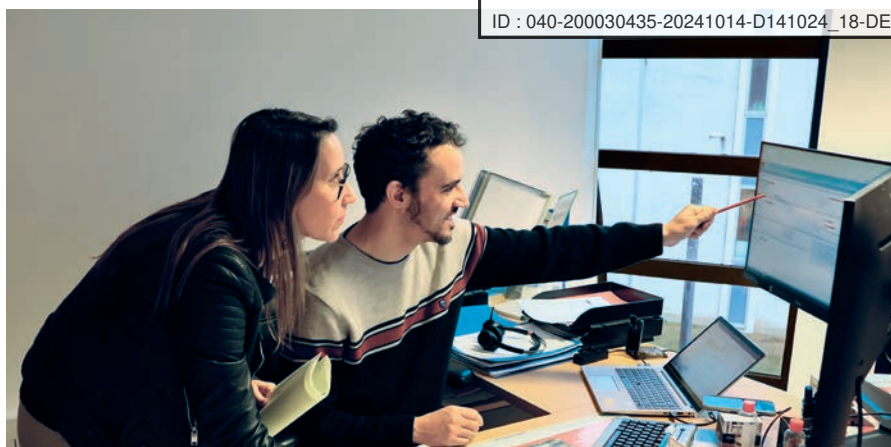
Un nouveau logiciel de gestion des formations a été créé sur mesure. Cette approche a permis de concevoir un outil parfaitement adapté à la politique RH du SYDEC et aux besoins spécifiques de la collectivité.

La date de mise en production de ce nouveau logiciel est prévue pour mars ou avril, marquant un changement significatif par rapport au système précédent. Il offre une interface plus intuitive, permettant une meilleure visualisation des données ainsi qu'une gestion individuelle et collective plus efficace. L'optimisation des délais représentera un réel gain de temps pour les agents.

Grâce à ce nouveau logiciel, le SYDEC dispose désormais d'un outil complet de gestion de la formation offrant une vue directe sur l'historique de chaque agent et permettant de faire le lien avec la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences).

L'objectif est que l'agent soit totalement acteur de son parcours professionnel et de faciliter les interactions entre services, en offrant une consultation aisée des données RH. Cette dimension interconnectée favorisera une meilleure coordination et collaboration entre les services.

In fine, il sera relié au module Évaluation dont le développement devrait débuter en 2024.



Depuis 2022, la refonte du logiciel RH

Le SYDEC s'est doté d'un nouveau Système d'Information de Gestion des Ressources Humaines (SIRH). Plus performant, adapté au nombre d'agents, il offre de nouvelles fonctionnalités et la possibilité d'aller plus loin dans le process. L'interface utilisateur a été améliorée grâce au travail collectif des équipes. Les modules carrière et paie sont activés depuis avril 2022. Le volet Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC) est, quant à lui, en cours de déploiement, afin de répondre au mieux aux besoins.

À terme, le module GPEC intégrera le référentiel des métiers du SYDEC et leurs compétences associées.



De l'humain derrière la machine

La formation professionnelle est un des leviers d'attractivité du SYDEC. Il y consacre plus de 1,5% de sa masse salariale.

Basée sur le site de Mont de Marsan, Céline Aldabe, chargée de formation, est à l'écoute des agents afin de les accompagner dans leurs projets professionnels et/ou personnels et dans leur montée en compétences.



Première édition des Trophées de la fibre dans les Landes

Le 25 mai 2023, à l'occasion de la Journée mondiale du Numérique le SYDEC et l'opérateur Altitude Infra, sélectionné dans le cadre de l'AMEL afin de garantir une couverture fibre à 100% du territoire, ont conjointement organisé la première édition des Trophées de la fibre dans les Landes.

Cet événement avait pour objectif principal d'annoncer et d'accompagner l'arrivée du très haut débit dans le département. Il a également servi de tribune pour faire le point sur l'avancement des déploiements et discuter de l'arrêt programmé du cuivre et du service ADSL associé. Moment phare de cette journée : la remise des Trophées de la fibre 2023, visant à récompenser quatre projets contribuant à promouvoir le développement des usages et de l'inclusion numériques.

Heureux lauréats

Dans un contexte national où près de 13 millions de Français sont touchés par l'illlectronisme, l'opérateur Altitude Infra alimente un Fonds de Soutien

aux Usages du Numérique (FSUN) pour chacun des réseaux qu'il aide à mettre en place. Dans les Landes, en partenariat avec le SYDEC, ce fonds est doté d'une enveloppe de 100 000€ par an pendant 4 ans (jusqu'en 2025). L'objectif principal de ce fonds est d'accompagner les porteurs de projets dans la concrétisation d'actions visant à renforcer l'offre de services, les contenus et les accompagnements numériques. Les quatre lauréats des Trophées de la fibre bénéficieront donc d'une aide financière et matérielle du Fonds de Soutien aux Usages du Numérique (FSUN). Jean-Louis Pédeuboy, président du SYDEC, Laurent Civel, directeur général du SYDEC et Ilham Djehaich, directrice générale d'Altitude Infra, ont remis les prix aux intéressés :

► **Le KL'HUB** est un tiers-lieu situé à Mugron, en Terres de Chalosse. Porté par une association, cet écosystème vise à accueillir et accompagner des projets qui relèvent de l'économie sociale et solidaire. Il répond au besoin de connexion dans un univers très rural. Le projet récompensé est la création d'un « makers' space » au sein du KL'HUB afin de vulgariser les usages liés aux nouvelles technologies.

► Le soutien aux **Petits Frères des Pauvres** vise à introduire des outils numériques dans la vie des personnes âgées et former des bénévoles pour les accompagner notamment vers l'arrêt du cuivre, afin que cette évolution technologique ne soit pas synonyme d'isolement. L'association va bénéficier d'une dotation de casques de réalité virtuelle.

► **L'ALPI (Agence Landaise Pour l'Informatique)** est soutenue dans la création de quatre tiers-lieux. Ce soutien se traduit par le financement de matériel informatique et bureautique. Des médiateurs répondent aux questions des administrés dans ces espaces dédiés. L'ALPI participe au développement de l'informatisation des établissements scolaires et a mis en place un service de conseil, de formation, de développement et de maintenance auprès de collectivités locales et d'organismes publics.

► Enfin, **la commune de Saugnac-et-Muret**, particulièrement mobilisée par l'inclusion numérique de l'ensemble de sa population, se voit aidée dans l'équipement d'un local numérique qui sera doté de matériel informatique et bureautique.





De gauche à droite : Ludovic Vaysse (lauréat Commune de Saugnac et Muret), Jean-Louis Pédeuboy, président du SYDEC, Laurent Civel, directeur général du SYDEC, Ilham Djehaich, directrice générale d'Altitude Infrastructure, Renaud Lagrave (lauréat ALPI), Gilles Sivry (lauréat KL-HUB Tiers-Lieu Terres de Chalosse), Jean-Luc Turgis (lauréat Les Petits Frères des Pauvres).

Table ronde autour de la fin du cuivre et de l'ADSL

Après la remise des prix, Laurent Civel, directeur général du SYDEC et Ilham Djehaich, directrice générale d'Altitude Infra THD, ont abordé au cours d'une table ronde, les enjeux liés à la fin de l'ADSL. Les points essentiels ont été examinés en détail : les échéances, les modalités et les intervenants impliqués dans ce projet. Un moment d'échanges et d'information destiné aux collectivités du département qui seront toutes concernées par ce changement profond d'ici 2030. Une transition rendue d'autant plus

« La transition du cuivre vers la fibre est inéluctable pour tous les foyers désireux de conserver leur ligne fixe, leur connexion à internet ou une offre large de chaînes TV. L'objectif des acteurs publics et privés du réseau PIXL et du SYDEC est de permettre à chaque administré d'être raccordé à la fibre sans attendre le démantèlement complet du réseau historique » ont expliqué conjointement Laurent Civel et Ilham Djehaich.

indispensable que l'arrêt du cuivre, technologie support des anciennes lignes téléphoniques et ADSL depuis 50 ans, est désormais programmé en France pour 2050.

Alors que le déploiement du réseau de fibre optique touche à sa fin, conformément aux objectifs fixés, tous les voyants sont au vert pour un arrêt progressif et réussi de l'ADSL.

Revivez la première édition des Trophées de la fibre





Envoyé en préfecture le 16/10/2024

Reçu en préfecture le 16/10/2024

Publié le

ID : 040-200030435-20241014-D141024_18-DE



Scannez, découvrez !

Plongez dans l'histoire
et le patrimoine de
ce territoire landais,
en scannant ce QR-Code



La fin de la construction du réseau

24. PIXL : après l'atteinte des objectifs de déploiement, l'ambition d'une exploitation responsable

26. Le SYDEC se dote de nouvelles missions

28. Une gestion pro-active du réseau



PIXL : après l'atteinte des objectifs de déploiement, l'ambition d'une exploitation responsable

Afin d'accélérer le déploiement de la fibre dans les Landes, la société Altitude Infra a été sélectionnée par le SYDEC en 2019 dans le cadre d'un Appel à Manifestation d'Engagement Local. Altitude Infra a créé une structure spécifique : PIXL. Les objectifs fixés dans la convention initiale s'élevaient à 104 000 prises à construire d'ici fin 2023. Madame Ilham DJEHAICH, directrice générale d'Altitude Infra, dresse le bilan de l'année 2023 et du déploiement dans son ensemble.

En 2023, quels étaient les objectifs de PIXL en termes de nombre de prises à construire ?

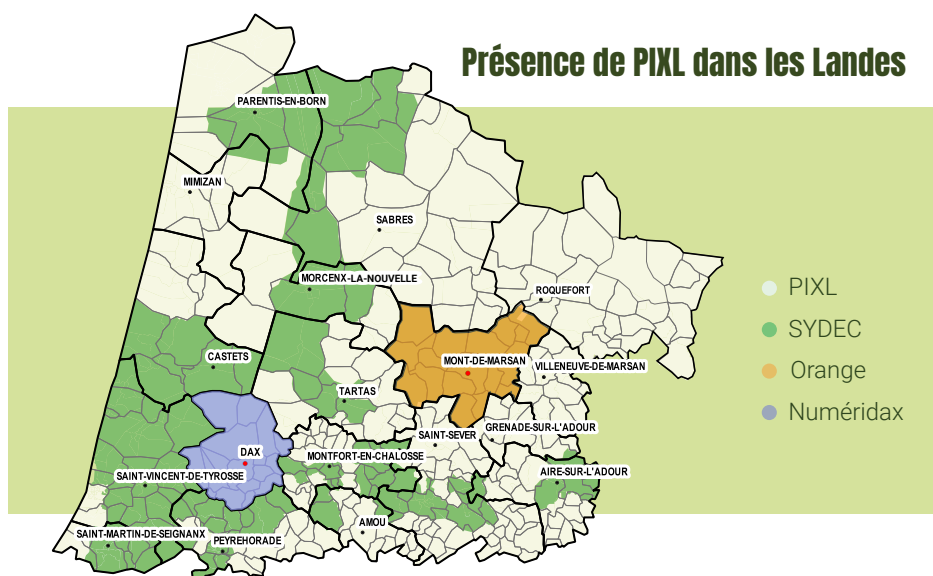
Notre ambition pour 2023 était de construire 47 500 prises. Cependant, cette année a été parsemée de défis. Un de nos sous-traitants a rencontré de graves difficultés financières, le contraignant, malgré tout notre soutien, à déposer le bilan au cours du premier semestre. Cette situation nous a obligés à revoir l'intégralité de nos études terrain, à répartir la charge et à réajuster nos plannings dans d'autres régions afin de mobiliser les moyens nécessaires à l'atteinte de nos objectifs dans les Landes.

Nous sommes extrêmement fiers d'avoir surmonté ces difficultés grâce à l'engagement de nos équipes. En 2023, ce sont 28 800 foyers et entreprises publiques qui se sont abonnés au réseau PIXL by Altitude Infra, portant ainsi le nombre total de prises construites, depuis le début du déploiement, à 105 000. Nos objectifs sont atteints.

Vous contribuez à la construction de réseaux fibre dans toute la France, en quoi votre entité PIXL est-elle particulière ?

Altitude Infra, ce sont près de 900 collaborateurs répartis sur 28 réseaux de fibre optique. Nous sommes le 3^{ème} opérateur d'infrastructures en France

Présence de PIXL dans les Landes



et nous avons déjà déployé plus de 4 millions de prises. Sur notre territoire, une personne éligible sur deux est abonnée à la fibre.

Ce qui distingue le territoire landais des autres réseaux, c'est que PIXL n'est pas une délégation de service public, c'est un Appel à Manifestation d'Engagements Locaux (AMEL). Cela signifie qu'il s'agit d'un réseau complètement privé, entièrement financé sur fonds propres. Pourtant, nous sommes engagés envers le SYDEC avec un planning et des échéances annuelles à tenir. PIXL by Altitude Infra est une société locale dédiée à la construction, à la commercialisation, à l'exploitation du réseau fibre dans le cadre de cet engagement.

Bien qu'il s'agisse d'un investissement privé, nous considérons ce réseau comme un réseau d'initiative publique. Altitude Infra a engagé 175 millions d'euros. Une agence PIXL est implantée localement à Saint Sever et regroupe 15 collaborateurs basés dans les Landes. Au total, ce sont plus de 450 personnes qui sont engagées dans le département pour la construction du réseau.

Malgré les caractéristiques privées de l'AMEL, nous avons choisi de travailler en étroite collaboration avec le SYDEC. Cela nous a permis de créer des relations privilégiées avec les acteurs locaux et de répondre aux besoins spécifiques du territoire.

Quels sont ces besoins ?

Chaque territoire a des spécificités géographiques. Dans les Landes, il était très important de réussir l'intégration des infrastructures télécoms afin que les NRO (Nœud de Raccordement Optique) se fondent complètement dans le paysage landais. Ils sont donc peints en vert et certains sont ornés de fresques.

Le planning de déploiement prend en compte l'attrait touristique de la région afin de planifier les travaux en dehors des périodes estivales dans certaines zones. Les installations doivent également répondre à la particularité des canicules d'été et nous réfléchissons à des solutions innovantes pour anticiper les aléas météorologiques liés au réchauffement climatique dans les Landes.

Le déploiement du réseau touche à sa fin, quels seront les prochains défis pour PIXL dans les années à venir ?

Le déploiement de « l'artère vitale pour la collectivité moderne » est désormais achevé.

Notre prochain défi sera le développement et la gestion du réseau de fibre optique. Aux côtés du SYDEC, nous nous attelons déjà à travailler sur des problématiques émergentes, qui s'étendront tout au long de la vie du réseau. Il s'agit par exemple de projets de résilience visant à anticiper les impacts des futurs aléas climatiques sur le réseau fibre optique.

Nous souhaitons une exploitation responsable, basée sur la sobriété et la réduction de la consommation énergétique. Nous recherchons des solutions innovantes prenant en compte les enjeux environnementaux. Ainsi, les techniciens de maintenance seront équipés de véhicules électriques. Nous réfléchissons également à installer des panneaux photovoltaïques sur les Nœuds de Raccordement Optiques (NRO).

Nos équipes de développeurs permettent aujourd'hui aux techniciens de terrain de bénéficier de l'appui de l'IA (Intelligence Artificielle) pour fiabiliser l'exploitation qui se veut durable et digitale, tout en étant incarnée dans les territoires.

Autre enjeu de taille : la fin progressive de l'ADSL. L'arrêt du cuivre sera effectif en France en 2030. Cela se fait au fur et à mesure sur les différents territoires.

Dans les Landes, 12 communes sont déjà concernées par une fermeture commerciale au 31 janvier 2026.

Nous aspirons à rendre ces fermetures commerciales et techniques le plus indolore et neutre possible pour l'ensemble des concitoyens et des élus, en permettant l'accélération de l'accessibilité dans les meilleures conditions pour l'ensemble des administrés.

Enfin, avec le Fonds de Soutien aux Usages du Numérique, nous continuerons

à appuyer le développement du numérique localement, dans toutes ses couleurs : collectivités, organismes de formation, entreprises, start up... Toutes ces structures peuvent postuler pour bénéficier de ce fonds doté chaque année de 100 000 €. Les premiers Trophées de la fibre ont été décernés en 2023, ils reviendront en 2024.

Notre prochain défi

Nous souhaitons une exploitation responsable, basée sur la sobriété et la réduction de la consommation énergétique. Nous recherchons des solutions innovantes, prenant en compte les enjeux environnementaux.



Ilham Djehaich, directrice générale d'Altitude Infra



Le SYDEC se dote de nouvelles missions

À l'approche de la finalisation du déploiement du réseau, la Direction Numérique du SYDEC aurait pu se contenter de regarder les prises s'activer une à une sur ses outils de gestion.

C'était sans compter sur le dynamisme des équipes et la nécessaire prise en charge de nouvelles missions.

2023 est l'année qui a permis de finaliser le déploiement du réseau optique public tout en relevant le défi de prendre à charge les opérations de vie du réseau. Près de 2/3 des logements éligibles sont désormais raccordés au réseau avec un taux de réussite dès le 1^{er} rendez-vous de 98,5 %.

Pour atteindre les objectifs fixés par les élus du SYDEC, l'ensemble de la Direction s'est mobilisé pour garantir les ouvertures commerciales annoncées à fin 2023, tout en étant force de proposition pour

fiabiliser et fluidifier les échanges avec l'ensemble des interlocuteurs.

Cet engagement sera à nouveau nécessaire avec le décommissionnement du réseau cuivre, projet opéré par Orange, qui nécessitera une extrême vigilance de la part du SYDEC pour s'assurer que tous les Landais aient la possibilité d'être raccordés au réseau en dépit d'infrastructures d'accueil indisponibles alors que contractuellement mobilisables selon le contrat d'Orange (cf. reportage p.30).

Ce nouveau défi devra être mené en paral-

lèle des opérations de vie du réseau dont le nombre de dossiers n'a cessé d'évoluer depuis 2022 : adductions des pavillons neufs, fibrages et adductions des immeubles, lotissements et zones d'activité, résolutions des échecs de raccordements, etc., sont le quotidien des agents de la Direction technique Numérique du SYDEC (cf. dossier p. 36).



Service universel : passage de relais

Historiquement, le service universel des télécommunications était une mission dévolue à Orange sur décision de l'État et de l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse). Son objectif était de garantir à toute personne sur le territoire français l'accès au réseau de téléphonie. Grâce au service universel, les infrastructures d'accueil du réseau cuivre (fourreaux et poteaux) ont pu être déployées dans les villes et les campagnes françaises.

Fin 2021, la non-reconduction du contrat d'Orange pour assurer ce service universel a laissé un vide qu'il était indispensable de combler. Début 2022, le SYDEC a donc repris cette mission.

Avec la fin du service universel, les adductions sont venues s'ajouter aux nouvelles missions de vie du réseau déjà prises en charge par le SYDEC (dévoiements, enfouissements) et à la résolution des échecs de raccordement.

À l'époque du cuivre, Orange assurait l'ensemble des étapes des travaux d'un seul trait, depuis le retrait des poteaux jusqu'à l'enfouissement et le raccordement. Cette approche, avec un seul interlocuteur, offrait une fluidité naturelle dans les opérations. Aujourd'hui, avec l'avènement du service universel «2.0», caractérisé par le déploiement du réseau de fibre optique, la dynamique a profondément changé. Le marché de la fibre optique est désormais largement ouvert à la concurrence, ce qui signifie qu'une multitude d'acteurs interviennent sur le réseau, chacun avec ses propres méthodes de travail et calendriers. Cette diversité d'approches entraîne des délais supplémentaires, ce qui peut rendre la gestion des projets plus complexe à comprendre pour les interlocuteurs du SYDEC au niveau des communes.

Surfer sur une déferlante de dossiers

Les dossiers sont arrivés progressivement en 2022, puis ont afflué en 2023. Ils concernaient les adductions de logements individuels neufs, les réhabili-

tations, ainsi que les lotissements et les zones d'activités. Le fort dynamisme démographique des Landes implique qu'un grand nombre de constructions nouvelles sortent de terre chaque année.

Alors qu'une trentaine de dossiers mensuels étaient anticipés, ce nombre est monté jusqu'à plus de 60, avec des périodes calmes et des moments de fortes vagues. Le SYDEC a su faire face à cet afflux en organisant les marchés adaptés et en mobilisant ses équipes déjà très sollicitées avec la fin de la construction du réseau.

La finalisation de cette structuration est toute proche avec la mise en place

d'un nouvel outil de suivi des affaires et des opérations.

En complément des adductions, le traitement des échecs de raccordement fait également l'objet d'une forte mobilisation de nos équipes. Lorsque l'exploitant se retrouve dans l'impasse et épuise ses options, il transmet les dossiers au SYDEC. Les équipes de contrôleurs se mobilisent et interviennent sur le terrain pour évaluer la situation de manière approfondie et trouver des solutions adaptées. Ce processus garantit une prise en charge complète et proactive des problèmes de raccordement, assurant ainsi une meilleure qualité de service pour tous.





Une gestion pro-active du réseau

Le SYDEC suit de près les opérations menées sur son réseau dans le cadre de son exploitation, volet entièrement concédé à NATHD. Grâce à une étroite collaboration et au partage d'informations, le Syndicat conserve une vision claire et précise de l'état de ses infrastructures.

NATHD pour plus d'attractivité

En 2015, Nouvelle-Aquitaine Très Haut Débit (NATHD), une société publique locale, a été créée afin d'exploiter et de commercialiser les réseaux. Initialement composée de trois départements - la Dordogne, le Lot-et-Garonne et les Landes - elle a ensuite été renforcée par l'adhésion de la Charente et des trois départements de l'ancienne région Limousin. Cette fusion a accru l'attractivité des membres du groupement pour les opérateurs commerciaux, en proposant un point d'accès unique au réseau. De plus, elle a établi des tarifs uniformes, que ce soit pour la Corrèze, la Charente ou les Landes.

Définir l'exploitation du réseau

NATHD met le réseau construit par le SYDEC à disposition des opérateurs commerciaux. Ces derniers entrent en contact avec les particuliers ou sont directement sollicités. Ces derniers prennent contact avec les administrés pour leur proposer les différentes offres de service. Dès la souscription d'un abonnement, l'opérateur se charge du raccordement final depuis la rue jusqu'au logement.

Dans le mode de fonctionnement actuel, appelé mode STOC (Sous Traitance Opérateur Commercial), les raccordements sont gérés de A à Z par les opérateurs commerciaux. La présence simultanée de plusieurs acteurs et de leurs techniciens sur le réseau, notamment au moment du raccordement, engendre parfois des difficultés.

Afin de garantir une exploitation optimale, NATHD entretient soigneusement le réseau par de la maintenance curative et préventive (voir reportage pages 30-31). Dans la mesure où le SYDEC n'interagit pas directement avec les opérateurs commerciaux, les échanges entre le SYDEC et son exploitant sont primordiaux afin qu'il reste informé sur l'état du réseau.

Le SYDEC : spectateur attentif, acteur engagé

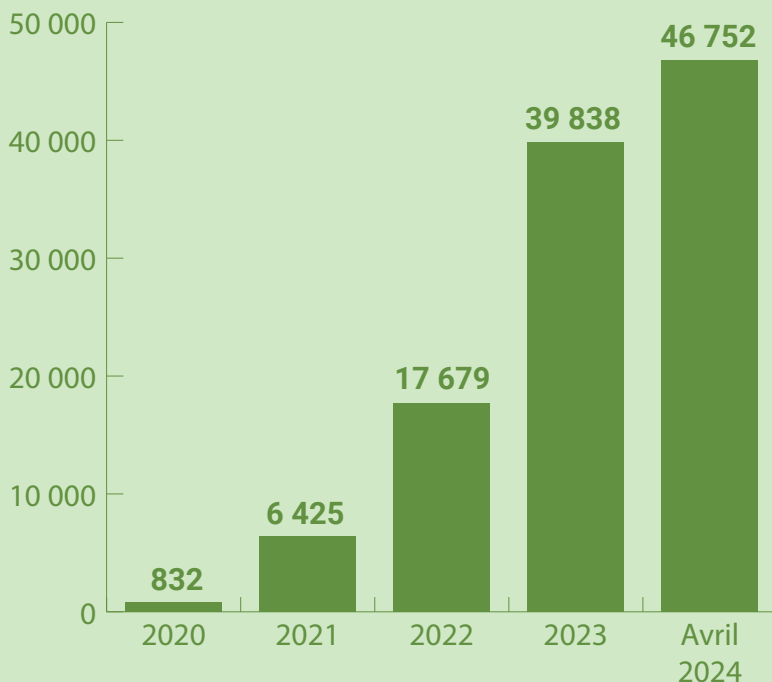
Chaque semaine, Le SYDEC et NATHD se retrouvent pour une réunion bilatérale au cours de laquelle ils passent en revue les indicateurs principaux. Ceux-ci portent sur les données de construction, incluant le nombre de logements en exploitation et leur évolution. Ces informations sont essentielles et permettent au SYDEC de rester informé afin d'anticiper les charges de travail, l'afflux de demandes et d'éviter la saturation du réseau à certains endroits.

D'autres indicateurs mettent en avant le nombre de commandes en cours et le suivi du taux de commercialisation. Dans

les Landes, ce taux s'élève à 64% et est l'un des plus élevés de toute la Nouvelle-Aquitaine.

Les raccordements en cours et le flux des échecs de raccordement sont également suivis de près afin d'organiser au mieux l'intervention des contrôleurs du SYDEC. Concernant la maintenance curative, les actions à réaliser sur l'infrastructure du réseau remontent via un outil spécifique nommé RT. Il permet de visualiser l'évolution du nombre de tickets en cours de traitement.

Évolution du nombre d'abonnements à la fibre optique





Au-delà de cette supervision, le SYDEC conserve un rôle central dans la gestion de son réseau. En cas de dysfonctionnement de l'infrastructure, la responsabilité du dossier revient au SYDEC. Lorsqu'il s'agit de créer de nouvelles infrastructures, cette responsabilité incombe également au SYDEC.

Aller plus loin dans le suivi de l'exploitation

Les indicateurs actuels restent à un niveau macroscopique. En 2024, NATHD et le SYDEC s'attacheront à coconstruire des indicateurs plus précis, notamment sur le taux de saturation du réseau.

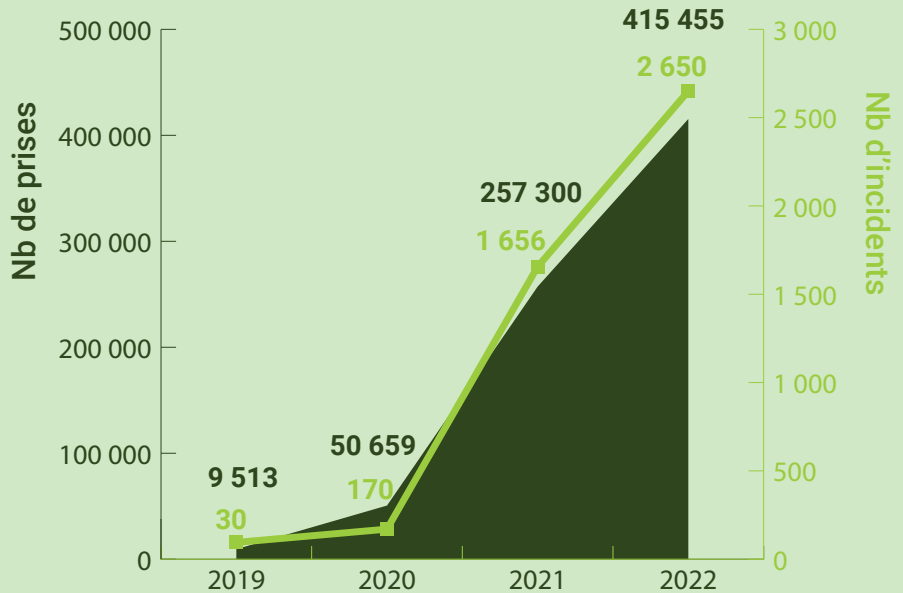
Autre objectif majeur des mois à venir : acquérir une compréhension claire des opérations de maintenance préventive et être en mesure de suivre les interventions sur les dommages réseau.

Afin de limiter les désagréments du mode STOC, un type de raccordement en mode public est à l'étude. Le raccordement serait réalisé directement par les techniciens de l'exploitant. Ainsi, le SYDEC et NATHD s'assureraient d'un raccordement de qualité dès la première intervention et minimiseraient ainsi les coûts de maintenance curative aujourd'hui supporté à la suite des dégradations du réseau par les opérateurs commerciaux.

► **UN NUMÉRO PRIORITAIRE :**
0 809 541 000
 (du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h)

► **Un ESPACE ELUS :**
<https://nathd.fr/espace-elus/>

Évolution du nombre d'incidents proportionnellement au nombre de prises





L'entretien du réseau assuré par la SPL NATHD : un gage de fiabilité et de continuité

De multiples acteurs interviennent sur le réseau construit par le SYDEC, qui assume aujourd'hui les opérations de vie du réseau telles que les adductions et les enfouissements. Quant à la SPL NATHD et à la filiale dédiée d'Axione, la Fibre Nouvelle-Aquitaine (LFNA), elles se répartissent les missions de maintenance curative et préventive.

La SPL NATHD est mandatée par la Région et les collectivités de sept départements de Nouvelle-Aquitaine. Son rôle est de gérer et de promouvoir, à travers une Délégation de Service Public, le réseau de fibre optique d'initiative publique établi par les Syndicats Mixtes Numériques, ses actionnaires. Elle s'appuie sur l'expertise d'Axione, un acteur majeur du secteur, via sa filiale spécifique pour ce projet : La Fibre Nouvelle-Aquitaine (LFNA).

Les attributions de NATHD et de LFNA

- Assistance à la conception du réseau,
- Réalisation des étapes réglementaires,

- Prise en charge technique et commerciale du réseau,
- Mise en service et activation des équipements actifs,
- Commercialisation du réseau et de la relation avec les opérateurs commerciaux,
- Maintenance préventive et curative sur le réseau.

Les missions d'exploitation techniques sont concédées à La Fibre Nouvelle-Aquitaine via un contrat de Concession de 16 ans.

Par conséquent, en cas d'incident technique ou de panne sur le réseau de fibre optique, le SYDEC ne peut pas intervenir directement auprès des

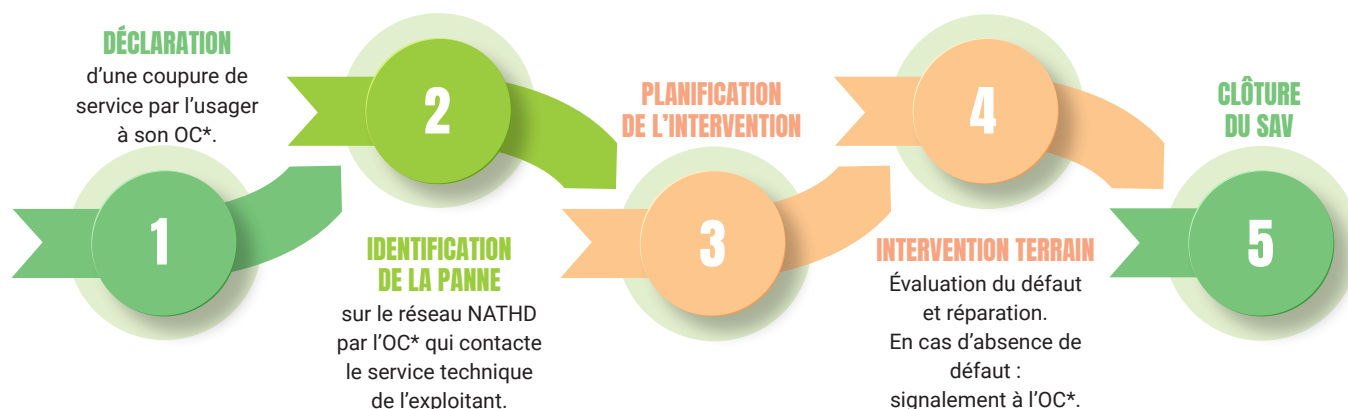
administrés.

L'administré est considéré comme le client de son Opérateur Commercial et non du SYDEC, qui n'est pas autorisé à interférer dans cette relation, en respect des procédures nationales.

À savoir

Tout usagé qui a déjà contractualisé un abonnement doit se retourner vers son Fournisseur d'Accès Internet (FAI), que son logement soit déjà raccordé ou en cours de raccordement.

Process 1 : la coupure de ligne d'un administré



*OC : Opérateur Commercial



Modes de déclaration des pannes ou des dommages réseau

Signalement d'une panne ou d'un dommage par l'administré

Lorsqu'un administré constate une panne ou un dommage sur son réseau de fibre optique, il doit alors déclarer l'incident à son Opérateur Commercial. L'opérateur mène une analyse en interne et si l'intervention est hors de son périmètre, il signale la coupure à NATHD qui lance alors une intervention sur le terrain. 80% des interventions ont lieu sous 10 jours, sous réserve que l'opération n'impose pas une action d'Orange.

Déclaration d'un dommage par les collectivités

Les process nationaux ne prévoient pas ce type de déclaration. NATHD a cependant développé à cet effet une plateforme de déclaration en ligne :



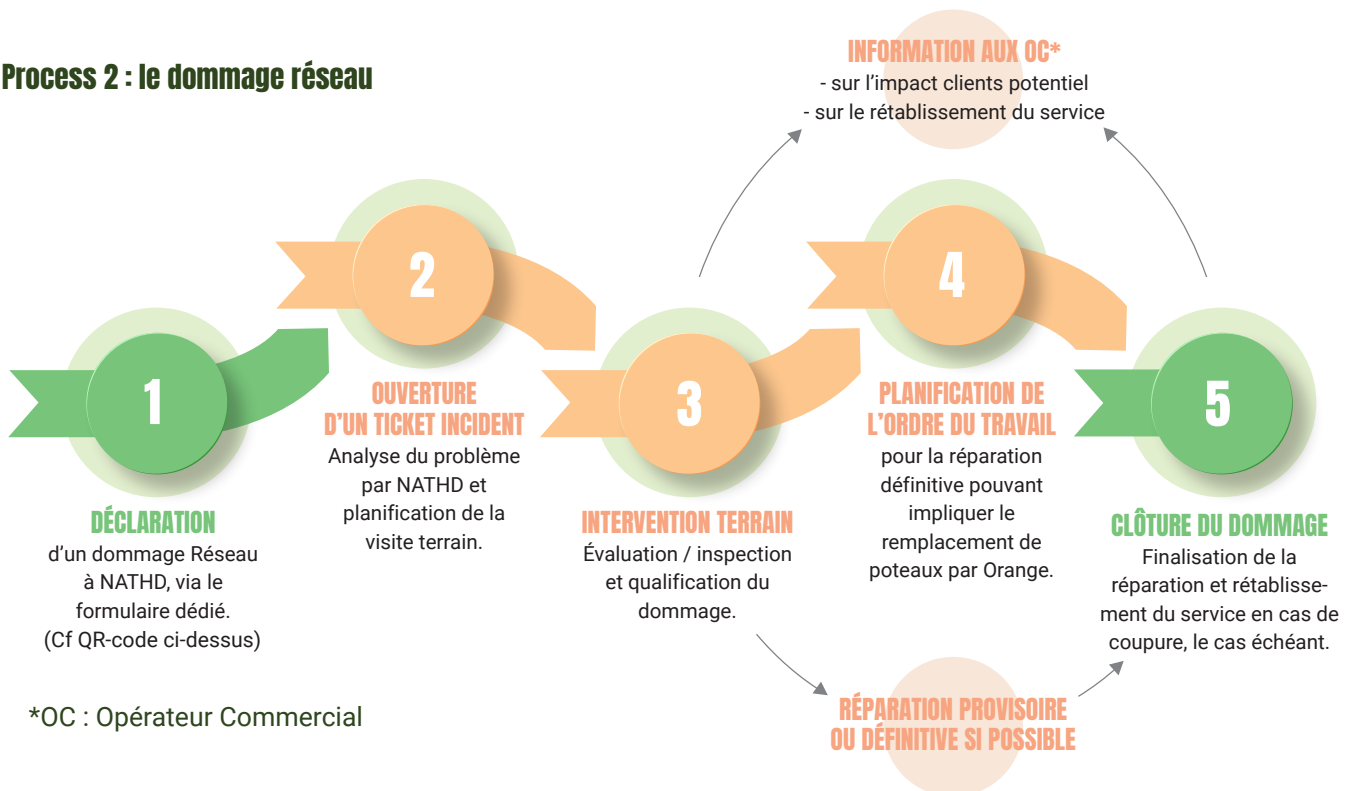
Déclarer un dommage réseau pour les collectivités



ainsi qu'un numéro de téléphone dédié : 0 809 541 000. Tout comme pour les particuliers, l'intervention de NATHD intervient contractuellement dans

les 10 jours ouvrés, sous réserve que l'intervention n'impose pas une action d'Orange.

Process 2 : le dommage réseau





Stratégie de supervision et de maintenance du réseau selon Axione



Olivier Charbonnières
directeur de concession

Le réseau de NATHD est contrôlé depuis un centre de supervision situé à Pau, où environ une centaine de personnes opère 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Pour la maintenance curative, trois sources de signalement sont possibles :

► **1 - Les alarmes concernant les équipements surveillés remontent au centre de supervision.**

Celui-ci peut alors procéder à des réparations à distance, effectuer des ajustements logiciels ou dépêcher un technicien sur site pour réaliser les réparations nécessaires. À ce titre, nous avons ouvert un centre de travaux à Mont de Marsan afin de déployer de manière efficace les équipes d'intervention.

Le directeur de concession chez Axione nous expose la stratégie mise en place par Axione et sa filiale, La Fibre Nouvelle Aquitaine (LFNA), pour remplir sa mission de concessionnaire de services pour NATHD. LFNA gère la maintenance préventive et curative, ainsi que la détection des sinistres et les recherches en responsabilité.

En 2023, dans les 7 départements placés sous la supervision du centre de Pau, 1 140 incidents ont été relevés par des alarmes.

► **2 - Les dommages réseau sont signalés via l'application « dommage réseau ».**

Cet outil permet à tout un chacun de signaler des incidents tels qu'un câble endommagé ou un poteau penché.

En 2023, 420 dommages ont ainsi été enregistrés dans les Landes.

90% de ces dommages concernaient le réseau aérien.

► **3 - Les SAV :**

Les pannes sont notifiées par le Fournisseur d'Accès Internet (FAI) lorsqu'il détecte un dysfonctionnement chez son client. L'opérateur contacte le centre de supervision qui ouvre un incident. 409 signalements ont été totalisés en 2023 sur le département.

Maintenance préventive : audits ciblés et réguliers

Pour assurer une maintenance préventive efficace, nos équipes se déplacent sur les équipements sensibles afin d'aller vérifier leur état, nettoyer et enlever les alarmes le cas échéant.

Nous inspectons les NRO (nœuds de raccordement optique) deux fois par an pour « un check-up » complet notamment la partie climatisation, afin de nous assurer avant et après l'été que tout fonctionne correctement.

Quant aux PM, les armoires de rue, nous réalisons des audits quasiment 2 fois par an. Cet état des lieux permet de comparer l'état de l'armoire par rapport à la dernière visite. En cas de problème, nous nous assurons de la remise en état des installations.

Dans les Landes, on compte 30 NRO et 255 armoires de rues. En fonction des taux d'incidents constatés sur une zone, nous définissons les plus critiques afin d'augmenter la fréquence des visites.

Difficulté majeure : la gestion des aléas climatiques

Les tempêtes de novembre 2023 ont permis de tester notre système de gestion de crise. En effet, nous nous entraînons tout au long de l'année à travers des simulations qui permettent de définir les rôles de chacun.

Le nombre de tickets d'incidents a doublé, voire triplé. Malgré tout, en anticipant et en nous appuyant sur notre réseau de sous-traitants, nous avons réussi à passer le cap, sans être débordés.





Une journée dans la vie des agents d'Axione

Sharleen et Anna, toutes deux apprenties au SYDEC, ont eu l'occasion privilégiée de suivre David, Nicolas et Kamel, les agents d'Axione, dans leur quotidien consacré à la maintenance du réseau de fibre optique dans les Landes.

Dès le début de la matinée, les agents d'Axione se lancent dans une série de missions diverses et variées. Ils répondent aux demandes de dépannage des Fournisseurs d'Accès à Internet, inspectent l'état des réseaux entre l'armoire et l'abonné impacté, détectent les anomalies et rétablissent les connexions. Cela comprend également la prise en charge des dommages causés au réseau suite à des travaux sur la voirie ou des chutes d'arbres.

Kamel, en particulier, est souvent sollicité pour des astreintes, intervenant en urgence dès qu'une coupure est signalée. Alerté par le centre de supervision*, par le biais d'un « ordre de travail », il se rend sur place pour réparer le dommage, dans un laps de temps imparti, appelé « temps de rétablissement ». Un moment clé de leur journée est la

soudure des câbles de fibres optiques. Cette opération minutieuse garantit la stabilité et la fiabilité du réseau. Chaque soudure est protégée par une épissure « smooove » et rangée dans un boîtier codé par couleur afin de faciliter le suivi (détail de la procédure dans l'encadré ci-contre).

Outre les tâches techniques, les agents veillent également à respecter scrupuleusement les normes de sécurité lorsqu'ils utilisent la nacelle pour les interventions en hauteur. Cela implique un balisage du chantier, un équipement de protection complet et la présence obligatoire de deux techniciens pour assurer la sécurité à la fois de la zone de travaux et des opérations en hauteur.

Enfin, un soudeur qualifié peut réaliser jusqu'à 144 épissures par jour, témoignant

de l'expertise et de l'efficacité nécessaires pour maintenir un réseau de fibre optique performant.

Cette journée, bien remplie, reflète l'engagement de ces agents à garantir une connexion fiable et rapide à tous les particuliers et professionnels répartis sur tout le département. Leur travail contribue également, de manière significative, à l'adoption de pratiques numériques (télétravail, e-commerce, éducation en ligne...), essentielles à la transformation digitale et à la compétitivité de notre économie.

* Pour en savoir plus sur les opérations de maintenance, consultez le rapport d'activité Numérique 2021 (page 40) en scannant ce QR-code.



FOCUS : Comment souder deux câbles de fibres optiques en 5 étapes ?



La soudure est la fusion de deux câbles de fibre optique. Dans la soudeuse sont introduites les deux extrémités du câble de fibre optique entre les électrodes et les emplacements bleus.

1



Le smooove est inséré dans le four de la soudeuse. Sous l'effet de la chaleur, il va se rétracter permettant ainsi à la fibre de ne pas casser dans le PBO, ni de perdre de débit.

3



Enfin, la fibre est replacée dans sa cassette, un compartiment spécifique au sein du boîtier. Ce dernier peut être installé soit en souterrain, soit en aérien.

4

5

L'alignement et la fusion des fibres se font automatiquement. Afin de protéger la soudure réalisée, une protection d'épissure appelée smooove est installée au niveau de la soudure des câbles.



Une fois soudés et protégés par le smooove, les câbles sont rangés, suivant un code couleur dans un boîtier. Cette méthode facilite le suivi et permet aux diverses entreprises intervenantes de s'y retrouver par la suite.





Envoyé en préfecture le 16/10/2024

Reçu en préfecture le 16/10/2024

Publié le

ID : 040-200030435-20241014-D141024_18-DE



Scannez, découvrez !

Plongez dans l'histoire
et le patrimoine de
ce territoire landais,
en scannant ce QR-Code

Envoyé en préfecture le 16/10/2024

Reçu en préfecture le 16/10/2024

Publié le

ID : 040-200030435-20241014-D141024_18-DE



Du raccordement au fonctionnement : rôles et responsabilités



L'accueil des demandes de raccordement

Le pôle administratif, technique et comptable de la Direction Technique Numérique centralise l'ensemble des demandes de raccordement au réseau de fibre optique dont la responsabilité appartient au SYDEC. Marie-Émilie Bénard et Fanny Briones nous dévoilent les coulisses de cette mission essentielle.



Marie-Émilie Bénard,
assistante administrative
et technique (SYDEC)



Fanny Briones,
assistante administrative
et comptable (SYDEC)

Traitement des demandes d'adduction

M-E B. « Lorsqu'un propriétaire souhaite bénéficier de la fibre pour son logement, il vérifie en ligne l'éligibilité de son adresse et si elle est déjà répertoriée, il contacte son opérateur. En revanche, si son adresse n'est pas encore éligible, le propriétaire doit remplir un formulaire d'adduction en ligne sur le site de NATHD. Ce formulaire nous parvient par mail. Je procède alors à une première analyse pour vérifier s'il n'existe pas déjà un dossier pour cette adresse et pour confirmer que nous avons les informations nécessaires. Une fois ces vérifications effectuées, le dossier est enregistré dans notre application Airtable. Cette action déclenche l'envoi de nos contrôleurs sur le terrain afin de définir si des travaux sont nécessaires. Ils établissent un compte-rendu analysé ensuite par les chargés d'affaires. Une fois leurs conclusions intégrées, le dossier revient au pôle administratif et technique. J'établis alors les courriers et devis que j'envoie par mail en fonction de ces retours. Nous avons 3 principaux types de dossiers :

- ▶ adduction sans travaux et sans frais de la part de l'administré car le logement disposait d'une connexion ADSL, j'initie le référencement de l'adresse et son éligibilité,
- ▶ adduction sans travaux avec frais de

référencement car pas d'ADSL existant, ▶ adduction nécessitant des travaux et donc des frais.

Par la suite, je continue de suivre l'évolution du dossier, enrichi progressivement des devis et des factures. »

FB. « Mon rôle se concentre sur le déploiement initial. Aujourd'hui, la quasi-totalité des travaux sont terminés dans les Landes. Je traite donc la facturation des entreprises en charge du déploiement initial et la gestion du déploiement des immeubles.

Cependant, beaucoup d'immeubles initialement prévus dans le déploiement initial n'ont pas encore été programmés en travaux, pour diverses raisons :

- ▶ Un « bloqué tiers » : ce sont des dommages sur le réseau privé, à l'intérieur de la résidence ou de l'immeuble qui doivent être réparés avant toute intervention du SYDEC.
- ▶ Une absence de signature de convention.
- ▶ Un mauvais référencement sur le déploiement initial.

Mon rôle consiste à relancer tous les propriétaires ou syndicats de co-propriété afin d'obtenir des conventions et les autorisations qui en découlent, ainsi que le diagnostic technique amiante (DTA) pour les immeubles dont le permis de construire a été déposé avant le 1^{er} juillet 1997. Ce certificat garantit la sécurité du personnel chargé d'intervenir lors de la réalisation des travaux.

Une fois la partie administrative complète, nous programmons une visite technique réalisée par un de nos contrôleurs ou chargés d'affaires afin de mettre le dossier en étude et lancer la programmation des travaux.

Près 1 000 immeubles à ce jour ne sont pas encore éligibles à la fibre. Parmi eux, 270 immeubles ont été référencés lors de ce qu'on appelle le

« relevé boîte aux lettres », mais non pris en compte dans le suivi. 425 immeubles sont soit abandonnés, soit en études, soit bloqués. »

Répondre aux questions des administrés

M-E B. « Nous gérons en moyenne 40 à 50 nouvelles demandes tous les mois. En 2023, nous avons presque atteint 10 000 dossiers traités. »

FB. « Ces demandes concernent les maisons neuves, les créations de lotissements ou d'immeubles ainsi que les rénovations d'immeubles. »

Nous joindre

Les administrés peuvent nous contacter par mail sur :
monadduction@sydec40.fr
ou par téléphone au :
05 58 85 88 73

pour toute question concernant le suivi de leur dossier.

Nos horaires :

Lundi : après-midi
Mardi : matin
Pas d'appels le mercredi
Jeudi : matin
Vendredi : matin

« En moyenne, nous répondons à 200 appels par mois et traitons également une cinquantaine de mails par semaine. »

En savoir plus sur le pré-fibrage en immeubles ou lotissements





Rappel du cadre réglementaire fibrage et raccordement des immeubles

- ▶ **Conventionnement obligatoire.**
- ▶ **Pour les immeubles dont le permis de construire date d'AVANT 2016 : les travaux sont gratuits.**
- ▶ **Pour les permis de construire déposés APRÈS 2016 : les travaux sont à la charge du syndic/ aménageur.**
- ▶ **Vous n'avez pas de convention ? Déposez votre demande sur : <https://nathd.fr/adduction/>**

L'éligibilité en 8 étapes





La réalisation des opérations de vie du réseau

Le pôle conception, exploitation et maintenance du SYDEC prend en charge les différentes opérations de vie du réseau. Les chefs de projets, chargés d'affaires et contrôleurs terrain, s'appuient sur leur expertise, leur méthodologie et sur un nouvel outil informatique qui leur permet de tenir les délais, les budgets et de suivre les dossiers.



Raphaël Gonçalves,
chef de projet SYDEC

Quelles sont les différentes typologies d'opérations de vie du réseau ?

« Nous gérons les nouvelles adductions pour les particuliers ainsi que les demandes des aménageurs ou des promoteurs immobiliers pour des lotissements ou des collectifs de 20, 50 voire même jusqu'à 300 habitations.

Nous traitons également les enfouissements : le réseau était en aérien et finalement la commune décide un enfouissement esthétique. Le SYDEC est alors chargé de procéder à la mise en souterrain de tout le réseau. Le SYDEC peut également être sollicité pour dévoyer un réseau. En général, c'est lors de la création d'une piste cyclable. Le réseau est initialement en accotement et peut gêner. Le SYDEC intervient également sur les « câbles pleine terre ». Notre équipe va réaliser une étude et traiter l'aspect technique. Cependant, les arbitrages financiers concernant cette problématique nationale doivent encore être pris.

Quel que soit le type d'opération de vie du réseau, elles suivent les mêmes étapes majeures dans leur processus :

► **1 - l'étude projet**, gérée en interne par le SYDEC : après une première analyse du dossier, nos trois contrôleurs vérifient sur le terrain la pertinence des premières

hypothèses et les corrigent si besoin.

Ensuite, nos deux chargés d'affaires Lisa et Damien réalisent une étude projet, tout un package permettant d'avoir une vision globale des travaux et des coûts prévisionnels.

► **2 - L'étude d'exécution** : l'étude projet est confiée à notre prestataire travaux qui va réaliser une étude d'exécution. Une fois cette étude d'exécution validée par le SYDEC, les travaux peuvent être lancés sous réserve que l'administré ou l'aménageur valide le montant des travaux.

► **3 - La réalisation des travaux**, jusqu'à l'éligibilité des adresses. »

Pourquoi un nouvel outil de suivi ?

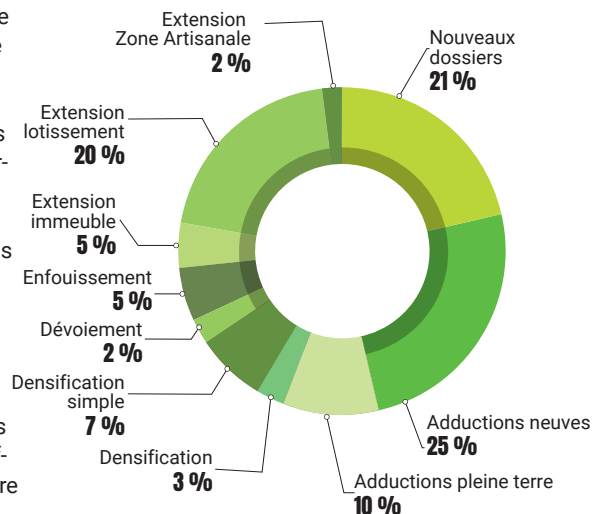
« Un facteur important à prendre en compte est l'évolution démographique de notre département, très attractif notamment suite à l'effet post-COVID. Un grand nombre de lotissements, de collectifs et de maisons individuelles sortent de terre chaque année. Cela entraîne un volume important de dossiers à traiter. Notre objectif premier, avant de penser en nombre de dossiers, était de trouver une manière optimale de travailler. Nous avons donc mis en place le logiciel Airtable. Ce logiciel nous permet de suivre au plus près les dossiers, soit à l'échelle d'un particulier, d'un promoteur, d'une commune, d'un EPCI (Établissement Public de Coopération Intercommunale). Nous pouvons ainsi nous rassurer sur la tendance, le nombre de dossiers en cours. Nous travaillons également sur GESNUM, outil développé en interne et qui permet de réaliser les demandes de DT DICT conjointes. Chacun de nos dossiers possède une référence unique sur les différents outils, qui nous permet de le suivre

dans sa globalité. Nous pouvons ainsi à tout moment et dans les meilleurs délais répondre aux questions des administrés, des aménageurs, des communes et de nos prestataires travaux. »

Quels sont les changements à prévoir pour les administrés ?

« Pour un dossier d'adduction neuve, l'objectif fixé est de descendre sous un délai de 6 mois, de la réception du dossier jusqu'à la finalisation de celui-ci. Aujourd'hui, nous communiquons beaucoup auprès des mairies et des communautés de communes pour que les administrés déposent leur demande de raccordement au moment du permis de construire. Avec la fin du service universel et l'allongement des délais qui en découle, de nouvelles habitudes sont à prendre. »

Répartition des opérations de vie du réseau





Lisa Presset,
chargée d'affaires
SYDEC



Damien Heuga,
chargé d'affaires
SYDEC

Quelle est la nature et l'étendue de vos responsabilités dans la gestion des projets ?

« Nous intervenons dans l'étape d'étude de projet, lorsque le dossier a été réceptionné par le pôle administratif, technique et comptable et nous est transmis. À travers un recensement complet, nous vérifions que tous les éléments nécessaires sont en notre possession et nous les transmettons à l'entreprise chargée

de réaliser l'étude d'exécution du raccordement ou de l'extension de réseau. Une fois cette étude réalisée, nous vérifions qu'elle correspond bien à la demande de l'administré. Nous examinons le devis et les travaux envisagés, afin de nous assurer que le coût des travaux pour l'administré reste accessible. Sur l'année 2023, nous avons géré plus de 900 dossiers. Cela englobe les pavillons, les immeubles, les zones d'activités ainsi que les dossiers de dévoiement et d'enfouissement. C'est très diversifié. »

Quelles sont les difficultés rencontrées ?

« La masse de dossiers est assez complexe à gérer, car chacun est différent et demande un temps d'appropriation et d'adaptation. Nous devons également traiter un volume important de mails et d'appels. Nous échangeons avec les aménageurs, les lotisseurs, parfois les géomètres ainsi que

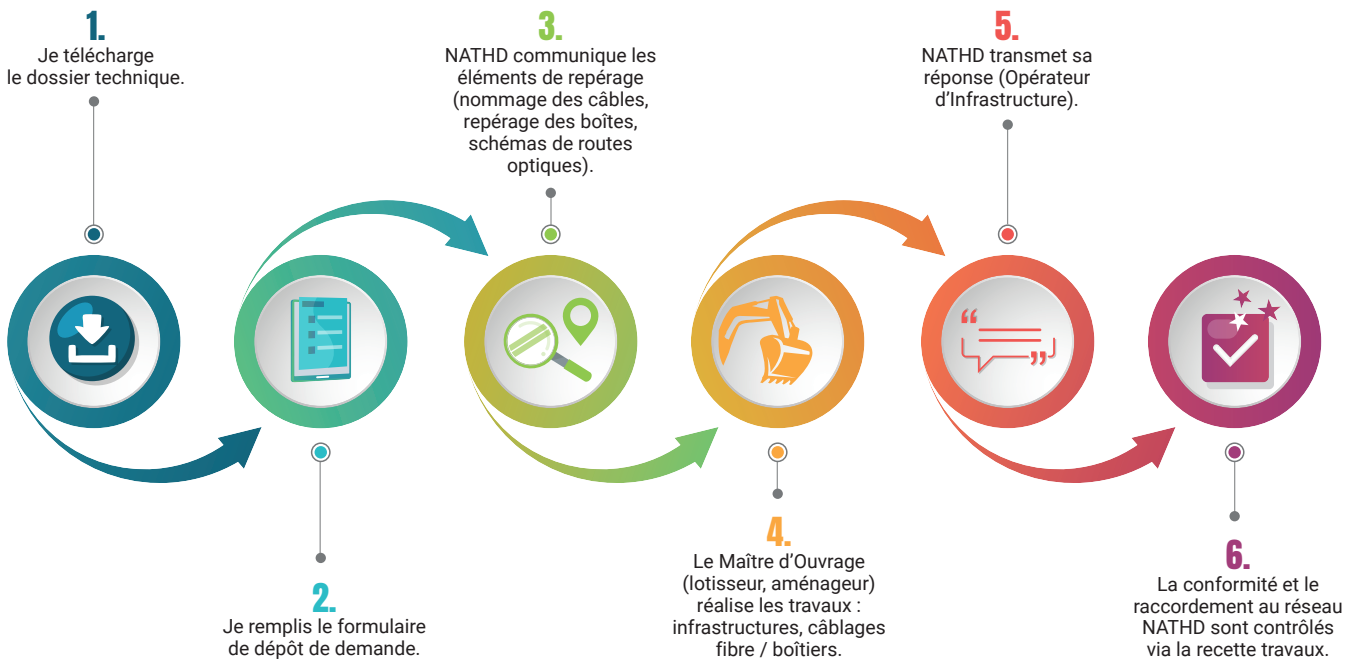
Quelles sont vos réussites ?

« Nous avons tous les deux rejoint l'équipe en fin d'année 2023 et nous sommes encore en train de monter en compétences et en autonomie. À notre arrivée, il y avait un important stock de dossiers à traiter que nous avons réussi à écouler progressivement. Il nous arrive parfois de recevoir des mails de remerciements de la part des administrés. Cela nous touche toujours et donne encore plus de sens à nos missions. »

Pour en savoir plus sur le raccordement et ses différentes étapes, rendez-vous sur la page « je suis éligible, je me raccorde » :



Les étapes clés de raccordement pour les aménageurs





Échecs de raccordement : le rôle central de NATHD

Le réseau de fibre optique est désormais déployé sur l'ensemble du département, grâce aux efforts conjoints du SYDEC et de PiXL. Afin que le service soit opérationnel chez les administrés, il est nécessaire de réaliser une opération de raccordement entre le domaine public et le domaine privé. 98% de ces connexions se passent sans problème. Pour les autres, le SYDEC et ses partenaires se mobilisent.

NATHD : créateur de lien entre les opérateurs

NATHD est une Société Publique locale (SPL), qui fédère 7 départements et 5 syndicats mixtes. Son objectif est de commercialiser et exploiter le réseau, une fois sa construction achevée.

Responsable de la relation avec les opérateurs commerciaux, NATHD facilite la coordination entre les équipes techniques des différents opérateurs.



Antoine Duclaud,
chef de projet
NATHD

Que se passe-t-il lorsque le raccordement n'aboutit pas ?

« Une fois les commandes validées, NATHD en tant qu'opérateur d'infrastructure communique à l'opérateur commercial la route optique, ainsi que le positionnement exact du client. L'opérateur commercial réalise, ensuite sur le terrain, le raccordement entre le dernier boîtier mutualisé et la PTO (Prise Terminale Optique) chez le client. Après vérification de son fonctionnement, la prise est mise en service et apparaît comme fonctionnelle dans les applications de suivi. Cependant, dans 2% des cas, le raccordement ne fonctionne pas à la première tentative. Plusieurs cas de figure sont possibles :

- ▶ La position du client dans le boîtier extérieur, indiquée par NATHD, peut parfois déjà être occupée. Dans ce cas, une hotline, gérée par La Fibre Nouvelle Aquitaine (sous-traitant de NATHD et filiale du groupe Axione), permet d'analyser rapidement la situation et d'autoriser le technicien à se mettre sur une autre position : l'échec de raccordement est alors résolu.
- ▶ Certains échecs sont plus structurants, avec des infrastructures manquantes ou endommagées. Si le problème est dans le domaine public, il s'agit d'un « CR Stock KO ». Un flux opérateur remonte de façon officielle et va déclencher une analyse, puis des réparations ou de la reconstruction en fonction de l'infrastructure concernée.
- ▶ Si le problème concerne un fourreau appartenant historiquement à France Télécom, Orange prend les frais en charge, à condition qu'une « fiche de blocage » soit soigneusement renseignée. Les délais de réparation peuvent alors atteindre plusieurs mois, avant que le dossier ne revienne chez NATHD puis chez l'opérateur commercial.
- ▶ Si le responsable de l'infrastructure endommagée ne peut pas être identifié, il revient à la collectivité de déterminer les responsabilités. NATHD essaie de faire le lien entre les différents interlocuteurs et pousse les analyses afin de déterminer au mieux les responsabilités.
- ▶ Sur le domaine privé, les réparations sont du ressort de l'administré. Il doit localiser et réparer sa gaine ou son regard afin d'assurer à son opérateur commercial une continuité entre l'emplacement de sa prise terminale et la limite entre le domaine privé et le domaine public.»

Comme sont gérés les échecs de raccordement ?

« Lorsqu'un échec de raccordement est signalé à l'opérateur commercial, celui-ci dispose d'une période de « garder en main » pour tenter de solutionner le problème, période pendant laquelle ni NATHD, ni le SYDEC, n'a accès à l'information. Si aucune solution n'est trouvée, l'opérateur commercial déclare l'échec de raccordement dans le flux des applications. »

Quel est l'objectif du système de ticketing mis en place avec Axione ?

«Le système de ticketing mis en place avec La Fibre Nouvelle Aquitaine (sous-traitant de NATHD et filiale du groupe Axione) permet de lancer les opérations nécessaires et d'avoir une vision claire de l'avancée des travaux. En dehors de la période de « garder en main », ces informations peuvent être communiquées aux administrés souhaitant être informés sur la progression de leur dossier via le 0806 806 606. En cas d'échec de raccordement, la communication est essentielle afin de limiter les frustrations et les inquiétudes des administrés.»





Définitions et description des différents échecs de raccordement

Le raccordement consiste en la pose de la fibre optique depuis le dernier point technique en domaine public jusqu'au domicile de l'administré. Dans le mode de fonctionnement actuel, appelé mode STOC (Sous Traitance Opérateur Commercial), il est réalisé par le Fournisseur d'Accès à Internet (FAI) choisi par l'administré. Il est à la charge du SYDEC ou de PIXL.

► 1 - Domaine privé :

En cas d'infrastructures indisponibles (inexistantes ou endommagées) : les travaux sont à la charge du propriétaire. En cas d'infrastructures endommagées : les travaux sont à la charge du

propriétaire des infrastructures (ex : Orange pour celles du téléphone) ou du SYDEC si le propriétaire des infrastructures est inconnu.

En cas d'infrastructures inexistantes ou non mobilisables :

- **Nouvelle adduction** : comme pour le téléphone, la partie au droit du terrain est à la charge du propriétaire si le logement n'a jamais été raccordé au téléphone (ex : logement neuf).

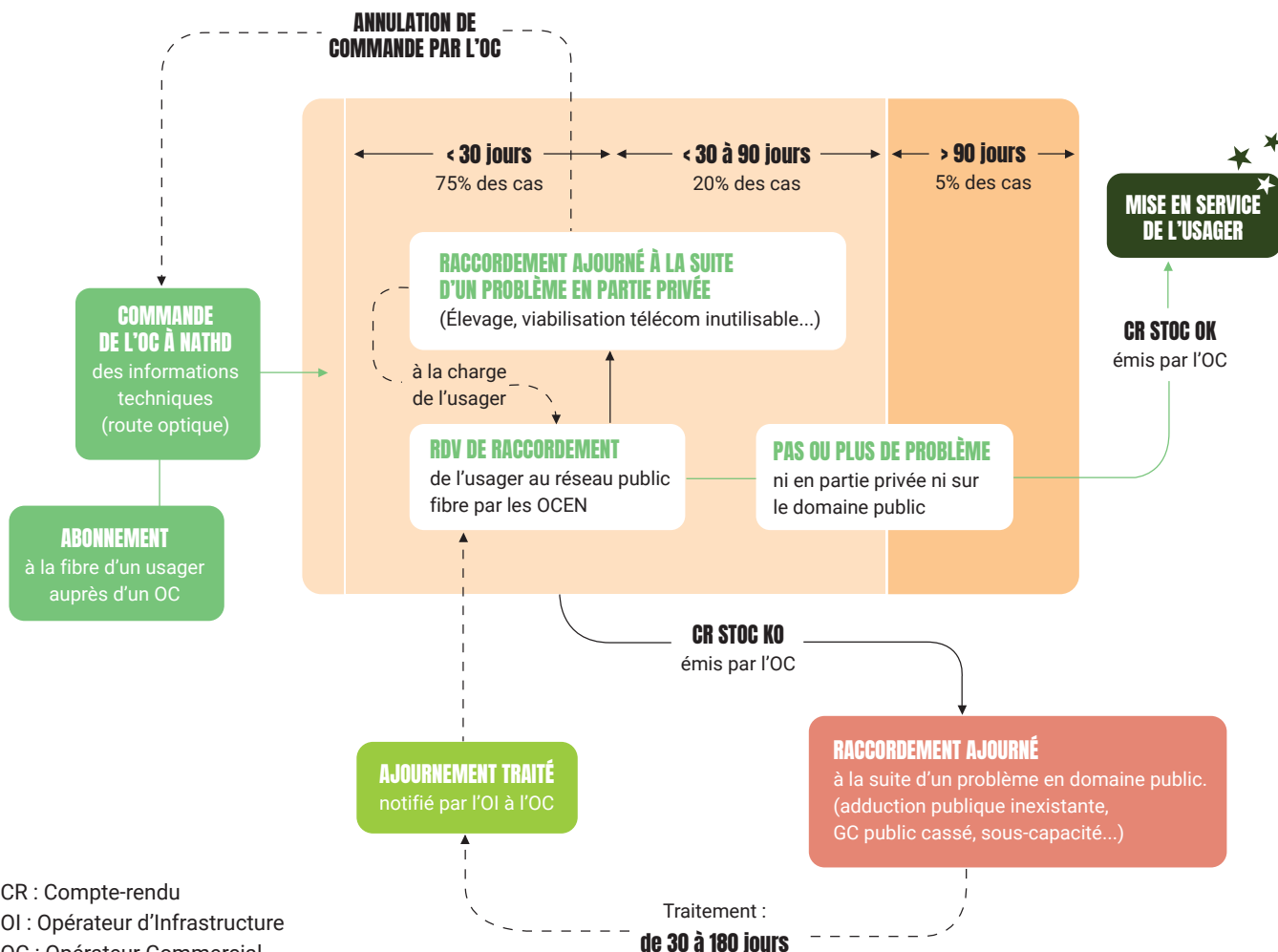
- **Ancien câble téléphonique posé en pleine terre** : raccordement complexe et coûteux, problématique nationale en cours.

► 2 - Domaine public :

En cas d'infrastructures endommagées : les travaux sont à la charge du SYDEC ou de PIXL s'ils sont propriétaires des infrastructures ou si ces dernières appartiennent à Orange.

Toutes les informations sont communiquées dans un compte-rendu réalisé par le technicien du FAI à l'exploitant (NATHD ou PIXL). Seul ce document permet de lancer une intervention.

Processus de gestion d'un raccordement



CR : Compte-rendu

OI : Opérateur d'Infrastructure

OC : Opérateur Commercial

OCEN : Opérateurs Commerciaux d'Envergure Nationale



Les stratégies gagnantes du SYDEC pour résoudre les échecs de raccordement



Gaël Gimenez,
chef de projet SYDEC

Qui intervient lorsqu'un raccordement échoue ?

Lorsqu'un raccordement est en échec, l'opérateur commercial doit émettre un compte rendu d'intervention, indiquant les raisons de l'échec de raccordement. Le terme technique désignant ce document est «CR STOC KO». Ce compte rendu est analysé par l'exploitant, LFNA, qui réalise alors pour une première intervention en fonction de la cause de l'échec de raccordement, afin de résoudre la problématique terrain.

Le chef de projet nous explique les stratégies déployées par le SYDEC pour minimiser les délais de traitements.

Si l'échec est confirmé et nécessite une intervention sur l'infrastructure du réseau en domaine public, l'information est transmise au SYDEC. Nos contrôleurs se rendent alors sur place pour confirmer le besoin de travaux. Nos agents, qui disposent d'une fine connaissance du terrain et de suffisamment de temps pour analyser la situation dans son ensemble, parviennent souvent à débloquer la situation, résolvant ainsi l'échec de raccordement. Pour les raccordements de constructions neuves, un contrôleur du SYDEC se rend désormais systématiquement sur place, dès la demande, afin d'aller vérifier que toutes les conditions sont réunies pour le futur raccordement. Cette visite préventive évite de nombreux échecs et améliore notre efficacité.

Pourquoi une collaboration spécifique avec les équipes de l'éclairage public du SYDEC ?

À la suite d'un audit, Orange a identifié un certain nombre de poteaux situés trop près de lignes à basse ou haute tension. Pour des raisons de sécurité, ces appuis sont clairement identifiés et frappés d'une interdiction d'utilisation. Les opérateurs souhaitant les employer pour un raccordement sont dans l'obligation de demander une consignation ou une protection à Énedis, ce qui peut engendrer une perte de temps considérable.

Le SYDEC a donc mis en place une collaboration spécifique avec les équipes de l'éclairage public du Syndicat, habilitées à travailler à proximité des lignes électriques. Elles déploient le câble abonné sur les appuis concernés, l'opérateur commercial n'a plus alors qu'à finaliser le raccordement, ce qui permet d'accélérer le processus.

Après une première phase de test, cette collaboration va désormais être appliquée systématiquement pour ces situations particulières.

Quel bilan dresser de ces interventions en 2023 ?

En 2023, près de 800 échecs de raccordement ont été déclarés, parmi lesquels 640 ont été résolus avec succès. Les cas non solutionnés sont principalement attribuables à l'absence d'adduction publique, affectant à 99% des câbles enterrés.





Une journée type avec les contrôleurs Réseaux et Télécoms



Guilian Glize et Mathieu de Oliveira ont rejoint le SYDEC en tant que contrôleurs réseaux et télécoms, après une première expérience dans le déploiement de la fibre pour le premier et dans les travaux publics pour le second.

Au quotidien, ils s'assurent de la bonne réalisation de la construction et de l'exploitation du réseau de fibre optique sur le terrain.

Nous les avons suivis durant une journée.

7H45 : Contrôle d'un Point de Mutualisation à Seignosse



Mathieu et Guilian commencent leur journée par le contrôle d'une première armoire de rue qui dessert en fibre la zone : le Point de Mutualisation. Il s'agit d'un élément central du réseau puisqu'il rassemble les câbles des abonnés avant de les acheminer vers les équipements principaux de distribution du réseau (Nœud de Raccordement Optique). Les contrôleurs vérifient les connexions, la qualité du signal et s'assurent que tout fonctionne correctement. S'ils décèlent des non-conformités, ils les signalent au groupement d'entreprises en charge de la construction via une application installée sur leur smartphone : Fieldwire.

8H30 : Inspection d'un Point de Branchement Optique souterrain

Étape suivante, rue de Mora : le contrôle d'un Point de Branchement Optique (PBO), installé en souterrain. Ce dernier sera relié à une prise terminale optique située à l'intérieur du logement des abonnés (PTO : Point de Terminaison Optique). Guilian et Mathieu inspectent la bonne mise en œuvre du boîtier. Ils vérifient notamment que le plan de boîte est conforme au livrable remis par le groupement et que les règles d'ingénierie sont respectées.

9H00 : Contrôle de Points de Branchement Optique aériens

Les agents contrôlent visuellement l'état extérieur de plusieurs PBO en aérien. Ils vérifient qu'il n'y ait pas de dommages extérieurs et que le tirage de câbles ait bien été réalisé. Ils s'assurent que les étiquettes d'identification soient correctes (signalétique obligatoire pour permettre un rétablissement rapide du réseau, en cas de dommage). Puis une fois le boîtier ouvert, ils examinent la qualité des connexions à l'intérieur du boîtier.

11H00 : Contrôle d'une chambre Télécom



Avant la pause : l'ouverture et le contrôle d'une chambre télécom située sur l'avenue Deyres à Seignosse. Guilian et Mathieu effectuent des vérifications sur les équipements situés à l'intérieur. Ils contrôlent notamment le passage des câbles de fibres optiques ainsi que la conformité des PGC (Plan Génie Civil).

13H15 : Contrôle des Points de Branchement Optiques où sont intervenus les opérateurs

L'après-midi est dédiée aux vérifications des raccordements des abonnés

à Seignosse. Le but est de contrôler la qualité des soudures réalisées et de s'assurer du respect des règles techniques d'installation du câble abonné. Lors de l'intervention, la boîte était mal fermée (et donc non étanche) et non positionnée sur le support prévu lors de la construction.

15H00 : Contrôle d'un dossier de demande d'adduction d'une maison neuve à Saint-Geours-de-Maremne

Guilian et Mathieu vérifient les infrastructures disponibles et pré-analysent les travaux complémentaires à réaliser pour finaliser l'adduction. Ils dessinent l'avant-projet sur le SIG et les photos prises. Le dossier est remis aux chefs de projets pour planification.

16H45 : Rapport de la journée

En fin de journée, les agents du SYDEC rédigent les bilans sur les zones contrôlées : vérifications effectuées, incidents résolus dans le cas d'un échec de raccordement et recommandations (ou « réserves ») pour l'amélioration du réseau. Ils finalisent les tâches en cours, répondent aux e-mails et préparent la liste des priorités pour le lendemain.

La précieuse contribution de Guilian et Mathieu, durant toute cette journée de reportage, a permis de mettre en lumière le quotidien captivant des contrôleurs Réseaux et télécoms. Nous les remercions pour leur professionnalisme et leur bonne humeur.



Le SYDEC à l'avant-garde de l'innovation numérique avec NATHD pour démontrer toutes les possibilités de la technologie IoT

En 2023, le conseil d'administration de notre exploitant NATHD (Nouvelle Aquitaine Haut Débit) a lancé une étude sur les services numériques pour les territoires utilisant le réseau de fibre optique. Partenaire de premier plan, le SYDEC a logiquement pris le parti de tester ce système sur ses métiers à travers les compteurs d'eau, la supervision de l'éclairage public et la maîtrise en énergie des bâtiments.

Pour les collectivités, l'adoption de l'Internet des objets (IoT) présente trois objectifs majeurs : optimiser les ressources existantes face à l'augmentation des coûts énergétiques et des ressources, mieux comprendre le territoire pour adapter les politiques publiques et communiquer de manière efficace avec les citoyens à partir de données tangibles. Face à ces défis, NATHD aspire à appliquer le modèle éprouvé de déploiement de la fibre optique dans les zones rurales délaissées par les opérateurs privés, à savoir un modèle public mutualisé orienté vers les coûts. L'objectif est de faire bénéficier toutes les zones des avantages de la technologie IoT. Ce faisant, NATHD vise non seulement à étendre ces possibilités aux municipalités, mais aussi à collaborer avec les syndicats professionnels pour une mise en œuvre plus efficace et étendue de l'IoT.

Les réseaux LoRa et la fibre optique en synergie

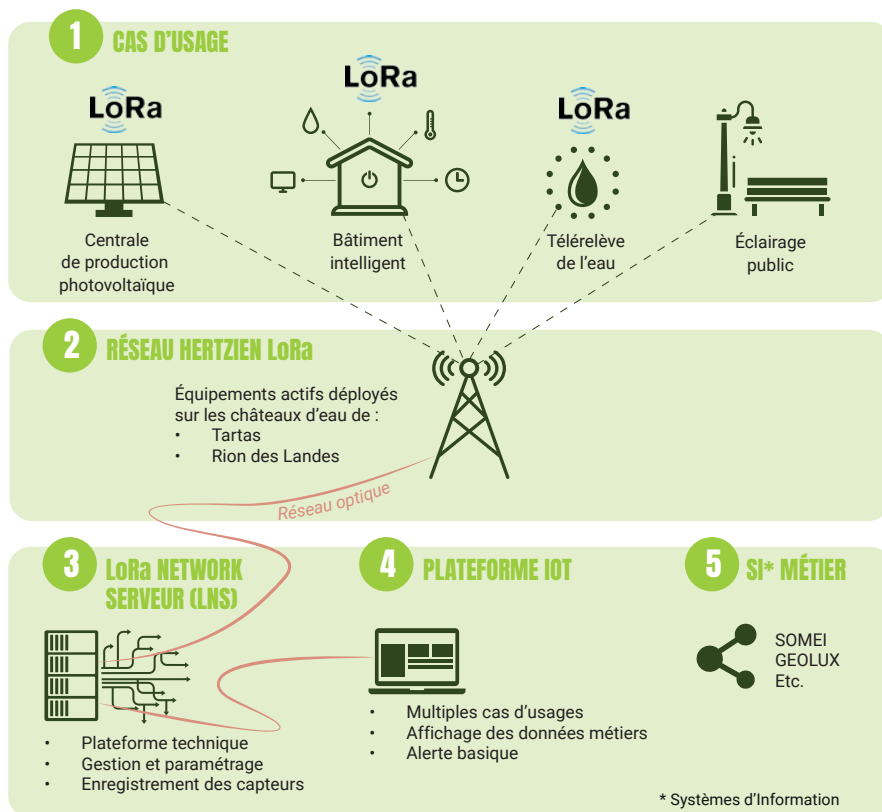
Une antenne a été installée sur le château d'eau de Tartas. Grâce à un « gateway » (passerelle informatique permettant d'accéder au réseau de fibre optique) il est désormais possible de collecter l'ensemble des données émises par les capteurs présents dans la ville. Ces capteurs communiquent à travers le réseau LoRa (Long Range), une technologie sans fil, à longue portée, spécialement conçue pour l'Internet des Objets (IdO) et les applications M2M (Machine-to-Machine). Il fonctionne sur des fréquences radio de basse puissance, ce qui lui permet de

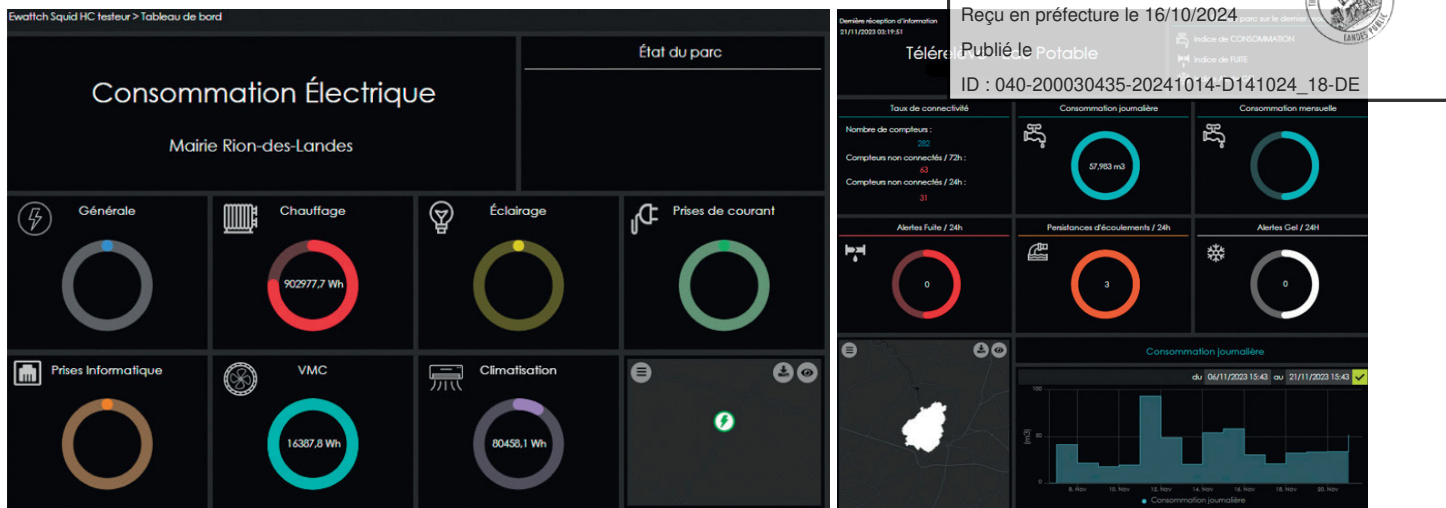
fournir une couverture étendue tout en consommant très peu d'énergie.

Les données relevées par les capteurs spécifiques sont transmises par le réseau de fibre optique jusqu'aux serveurs techniques, puis vers la plateforme IoT où elles sont converties en données assimilables par les systèmes informatiques métiers.

Piloter l'éclairage public à distance

Les dispositifs connectés installés pour contrôler l'éclairage public sont des horloges de commande connectées. Intégrées à la plateforme de supervision, elles permettent au SYDEC d'accéder à distance à ces horloges situées à Tartas.





Cette technologie permet la programmation à distance des horaires d'éclairage, la réalisation de coupures de l'éclairage public, ainsi que le suivi des consommations énergétiques, notamment les puissances affichées en temps réel, la consommation nocturne, hebdomadaire et mensuelle. De plus, des alertes peuvent être programmées en cas de dysfonctionnements détectés, tels que des variations importantes de la consommation énergétique d'une nuit à l'autre.

Cinq horloges ont été déployées dans le centre-ville de Tartas, permettant ainsi au SYDEC de piloter à distance cinq zones test.

L'avantage principal réside dans la possibilité de modifier les horaires de fonctionnement à distance, sans nécessiter le déplacement physique d'un agent pour réaliser la programmation sur le coffret électrique.

Analyser les consommations énergétiques des bâtiments

L'agence locale du SYDEC à Tartas était toute désignée pour tester le dispositif sur la maîtrise en énergie des bâtiments. Moderne, équipé de panneaux photovoltaïques assurant une autoconsommation énergétique, le site dispose également d'une salle dédiée à la supervision des infrastructures d'eau et d'assainissement. L'objectif du dispositif installé à l'agence de Tartas consiste à améliorer les consommations d'énergie du bâtiment, en analysant l'ensemble des flux : l'eau, l'électricité et le retour des panneaux photovoltaïques. La domotique sera également inspectée afin d'envisager la gestion à distance des retours de flux en direct

(chauffage et climatisation notamment). Des réunions sont encore nécessaires afin de caler les derniers points administratifs. L'installation des capteurs est prévue au cours du premier semestre 2024.

Télérelève augmentée pour les compteurs d'eau

Toujours sur la commune de Tartas, une cinquantaine de compteurs d'eau ont été équipés de capteurs permettant de remonter les informations en temps réel. Les données télé-relevées arrivent au niveau de la plate-forme de supervision mise à disposition par NATHD. Cette technologie permet de gérer les alertes et d'examiner les anomalies en détail. La direction de l'eau peut ainsi détecter les fuites dans l'instant et informer les abonnés sur leur consommation. Ce n'est que le début de l'exploitation des possibilités très étendues de la télérelève. Bientôt, il pourrait être possible de croiser ces données, relevées à distance sans action humaine, avec celles du logiciel de suivi de facturation des abonnés de l'eau. Cela permettrait d'éliminer les erreurs et d'émettre les factures plus rapidement.

Des résultats encourageants et un démonstrateur à venir

Les fruits des premiers relevés de ces installations ont été révélés aux élus lors de la Commission Départementale de l'Aménagement Numérique du 14 décembre 2023. Cette présentation était l'opportunité de dévoiler la plate-forme de supervision et de présenter les pilotages possibles.

Un démonstrateur complet, prévu pour

l'été 2024, est en cours d'élaboration par NATHD et son partenaire Axione. L'objectif est de recueillir des retours d'expérience pour évaluer le bon fonctionnement du système et démontrer aux décideurs l'utilité concrète de la technologie IoT, souvent évoquée mais peu concrétisée jusqu'à présent.

Malgré quelques écueils concernant l'interfaçage des logiciels métiers et la compatibilité entre certains capteurs et les antennes, les premiers mois de mise en place ont démontré que le système fonctionne techniquement sans problème majeur, ce qui permet d'illustrer les multiples utilisations possibles de cette technologie.

À l'échelle nationale, particulièrement dans les grandes agglomérations, le besoin est clairement identifié et les initiatives se multiplient. Cependant, les systèmes isolés ne seront pas économiquement viables à long terme sans mutualiser les ressources à grande échelle. Parallèlement au développement du démonstrateur, NATHD travaille à une solution globale mutualisée et équilibrée économiquement afin de proposer dès 2025 aux territoires qui le souhaitent des services IoT fiables.



Décommissionnement : la fin de l'âge du cuivre

Fin 2019, Orange annonçait la fermeture de son réseau cuivre téléphonique à l'horizon 2030. Si les raisons de ce profond changement sont multiples, il s'avère essentiel d'accompagner les usagers vers un monde numérique sans l'ADSL utilisant ce réseau voué à disparaître complètement. Le SYDEC et ses partenaires ont pleinement pris la mesure de l'importance de l'anticipation et de la communication à ce sujet.

Bientôt, les prises téléphoniques en forme de T inversé iront rejoindre la confrérie des équipements obsolètes, tels que les minitels, les écrans cathodiques et autres disquettes double-face. Les raisons sont nombreuses pour expliquer cette relégation. Face aux besoins grandissants et aux évolutions des usages, le réseau cuivre a atteint ses limites. Le déploiement du réseau fibre, plus fiable et performant, est presque achevé dans les Landes. Maintenir deux réseaux de technologies différentes n'est pas viable économiquement. Dernier argument de poids pour légitimer l'arrêt du cuivre : la fibre consomme trois fois moins d'énergie que l'ADSL.

Le plan de fermeture d'Orange se fera en deux temps : d'abord interviendra la fermeture commerciale à partir de laquelle les opérateurs ne pourront plus proposer de nouveaux forfaits internet par ADSL. Puis arrivera la fermeture technique qui marquera l'arrêt définitif des services sur les lignes cuivre historiques existantes.

Les fermetures se feront par lots de communes et seront échelonnées dans le temps. Les lots 1 et 2 ont servi à analyser les problématiques inhérentes au décommissionnement. Ainsi, certains services comme les alarmes d'ascenseur passent par une ligne téléphonique cuivre. Leurs transformations devront être anticipées. Cette phase a également mis en lumière les problématiques de raccordements pleine terre qui demandent des arbitrages et de sérieux travaux.

Avec le lot 3 annoncé par Orange en janvier 2024, le décommissionnement entre en phase d'industrialisation : plus de 2 000 communes sont concernées en France, dont 18 dans les Landes. Le SYDEC veille à apporter la bonne information au bon moment aux élus et aux administrés. En tant qu'exploitant, NATHD participe également au relais de l'information et à l'accompagnement des utilisateurs, parfois inquiets face aux changements à venir.



Guillaume Pinel, correspondant territorial NATHD

« Le décommissionnement représente une révolution dans le secteur du numérique. Le grand public n'en est pas toujours conscient, mais c'est un énorme chantier avec un horizon à trois ou quatre ans, notamment dans les Landes. C'est une opération décidée et réalisée techniquement par Orange, propriétaire du réseau téléphonique historique, qui porte également tout le volet communication sur le sujet.

Le rôle de NATHD est d'accompagner les collectivités et les administrés dans ce changement et dans la transition anticipée vers la fibre. En effet, grâce à l'action collective des élus néo-aquitains

initiée il y a 10 ans, 100% des administrés localisés sur les territoires ruraux couverts par l'exploitant NATHD auront la chance de bénéficier de la fibre dans les mêmes conditions de qualité et de prix que dans les zones plus denses et urbaines. Sans cette action 100% publique, la fibre n'aurait pas été déployée par les opérateurs privés. En tant que correspondant territorial, j'accompagne les élus et j'organise des événements locaux autour des nouvelles ouvertures de lignes fibre. Par ailleurs, je fais preuve de pédagogie pour annoncer l'arrivée du décommissionnement, en fonction de l'avancée du processus dans sept départements de la Nouvelle-Aquitaine. En Corrèze, par exemple, la fermeture est déjà en cours. En Charente, je sensibilise dès maintenant le public afin de le préparer à la fermeture qui débutera dans deux ans.

L'objectif est d'aider à cette nécessaire prise de conscience : à court ou moyen terme (dans un peu plus de deux ans de manière progressive en fonction des territoires), les administrés n'auront plus l'ADSL et devront s'organiser s'ils veulent continuer à bénéficier des services numériques qui sont aujourd'hui quasiment incontournables.

Ce travail pédagogique au plus près des territoires et des usagers, qu'ils soient grand public ou entreprises, est indispensable d'autant qu'un certain public ne voit toujours pas l'intérêt du changement et surtout de son anticipation, soit parce qu'ils ont un ADSL de bonne qualité et ne trouvent pas d'avantages à passer à la fibre optique, soit parce qu'ils



Réunion d'ouverture commerciale à Hagetmau

ont des idées préconçues sur le prix des forfaits, qui sont pourtant sensiblement identiques, voire potentiellement moins chers dans certains cas.

Autre point sensible : le raccordement à la fibre requiert parfois quelques travaux et une intervention pour son installation. Cela peut inquiéter certaines personnes, souvent les plus âgées. Il faut donc les accompagner et les rassurer, à travers un discours simple et clair. Je n'hésite pas à rappeler que dans 98% des cas, le raccordement se passe sans aucun problème.

J'insiste cependant sur l'importance d'anticiper afin d'éviter les goulets d'étranglement, quelques semaines avant la fermeture technique des lignes cuivre. Lorsque des événements sont organisés par NATHD et les communes, les opérateurs commerciaux du secteur en sont informés et peuvent envoyer un représentant à notre rencontre. Il est décisif de pouvoir apporter le bon niveau d'information aux usagers. Pour les entreprises, le passage de l'ADSL à la fibre n'est pas neutre. Elles ont tout intérêt à anticiper cette transition, car

techniquement il ne s'agit pas juste d'un changement de câble comme pour un particulier, mais l'occasion également de repenser leurs besoins et usages. Nous sommes là pour les renseigner. En complément, les administrés grand public et les entreprises peuvent joindre à tout moment NATHD sur une ligne téléphonique dédiée pour poser toutes leurs questions liées à l'arrêt du cuivre et à l'arrivée de la fibre. »



Réunion d'ouverture commerciale à Vieux Boucau



Le compte administratif 2023 de la Direction Numérique

À retenir

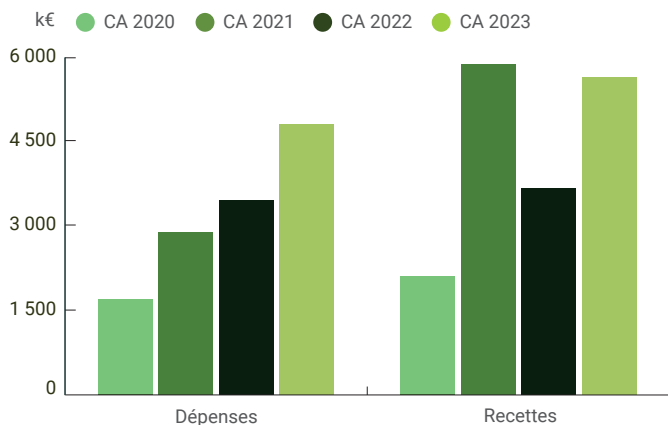
- Création d'une nouvelle AP pour suivre la vie du réseau
- Poursuite des travaux pour le déploiement de la fibre
- Emprunt de 15M€ pour financer le déploiement de la fibre
- 1ère redevance RD3 perçue (660k€) de NATHD
- Initialisation des échanges avec la Région pour le report et le lissage du remboursement de l'avance remboursable. La convention initiale prévoyait un remboursement en 3 ans et une 1^{ère} échéance en 2024.

Un résultat net positif de 1 581 k€ en 2023

en k€	Dépenses	Recettes	Report résultat 2022	Résultat 2023
Fonctionnement				
Opérations réelles	2 355	3 217		+ 848
Opérations d'ordre	2 446	2 432		
Investissement				
Opérations réelles	36 516	40 391	3 155	+ 3 888
Opérations d'ordre	2 696	2 709		
Résultat de clôture 2023				+ 1 581

Zoom sur l'évolution des investissements (en k€)

Dépenses et recettes de fonctionnement



Dépenses et recettes d'investissement



Indicateurs financiers (en k€)	CA 2022	CA 2023
Investissements	36 913	35 887
Total dépenses investissements	36 913	35 887
Autofinancement net ou épargne nette	143	638
Subventions d'équipements	29 803	24 774
Emprunts	4 000	15 000
Total capacité de financement	33 946	40 413
Variation du fonds de roulement	-2 967	4 525
Endettement total	20 375	34 747
Endettement propre	13 021	27 792
Capacité de désendettement	58 ans	32 ans
(Dette propre/épargne brute récurrente)	et 6 mois	et 3 mois

La hausse de la capacité de financement des investissements permet de couvrir l'intégralité des travaux ainsi que le déficit d'investissement antérieur.

Cette augmentation (+ 6,466 M€) est liée à la hausse du recours à l'emprunt (+ 11 M€) ainsi qu'une meilleure épargne nette (+0,495 M€) et malgré la baisse des subventions perçues (- 5,029 M€).

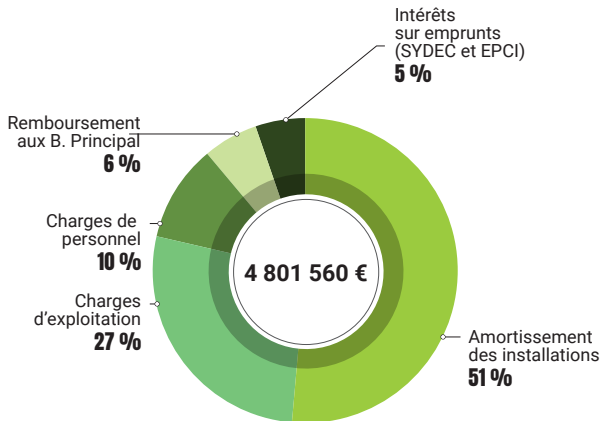
L'arrivée de la redevance RD3 permet d'augmenter notre épargne brute récurrente et donc de réduire notre capacité de désendettement malgré l'augmentation de notre dette propre.



Les comptes de fonctionnement :

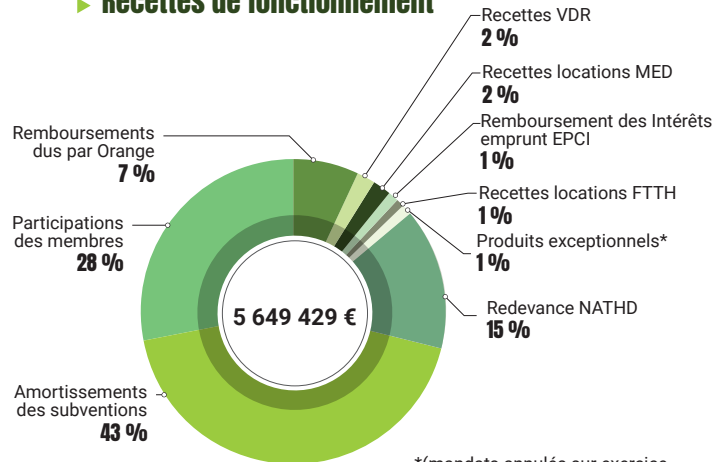
Des chiffres qui illustrent le rythme de déploiement massif du réseau FttH.

► Dépenses de fonctionnement



Les charges de fonctionnement ont connu une hausse par rapport à 2022 (+1 337k€), à cause principalement de l'amortissement des travaux (+712k€), de la location Orange (+345k€), des charges liées au personnel, à la gestion et au fonctionnement des services (+200k€).

► Recettes de fonctionnement



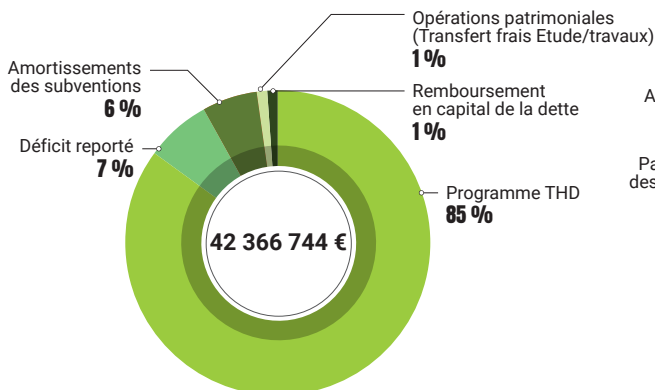
*(mandats annulés sur exercice antérieurs, pénalités aux entreprises...)

Les recettes de fonctionnement ont progressé par rapport à 2022 (+1 997k€) principalement en raison d'une participation des membres en hausse (+501k€), d'une augmentation des redevances RD1 et début de la RD3 (+787k€) et d'une hausse des amortissements des subventions (+ 704k€) (à corréliser avec l'amortissement des travaux).

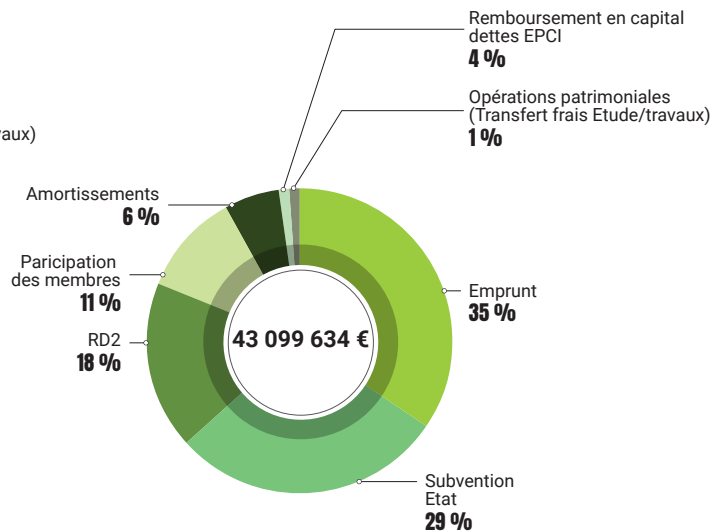
Les comptes d'investissement :

Des engagements conséquents en faveur du réseau de fibre optique.

► Dépenses d'investissement



► Recettes d'investissement



Pour la partie investissement, 85% des dépenses d'investissement (39M€) concernent le déploiement de la fibre et la vie du réseau. Ces investissements ont été financés par l'emprunt de 15M€ ainsi que par les subventions de l'État, la participation des membres et enfin par les 7M€ de la RD2.



Les 1 001 scénarios du raccordement

LÉGENDE



NRO :
Noeud
de Raccordement
Optique



SRO :
Sous-Répartiteur
Optique



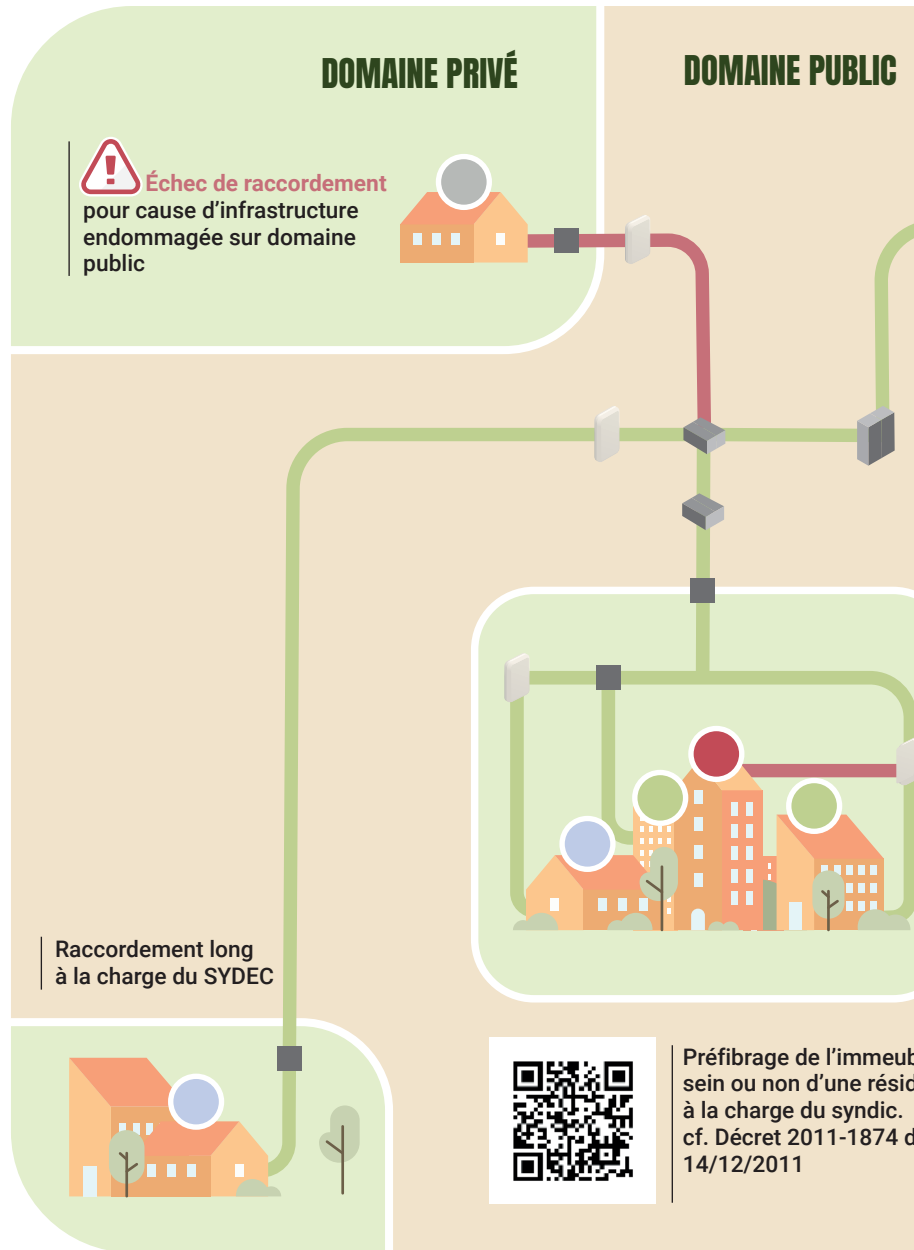
PBO :
Point de
Branchement
Optique

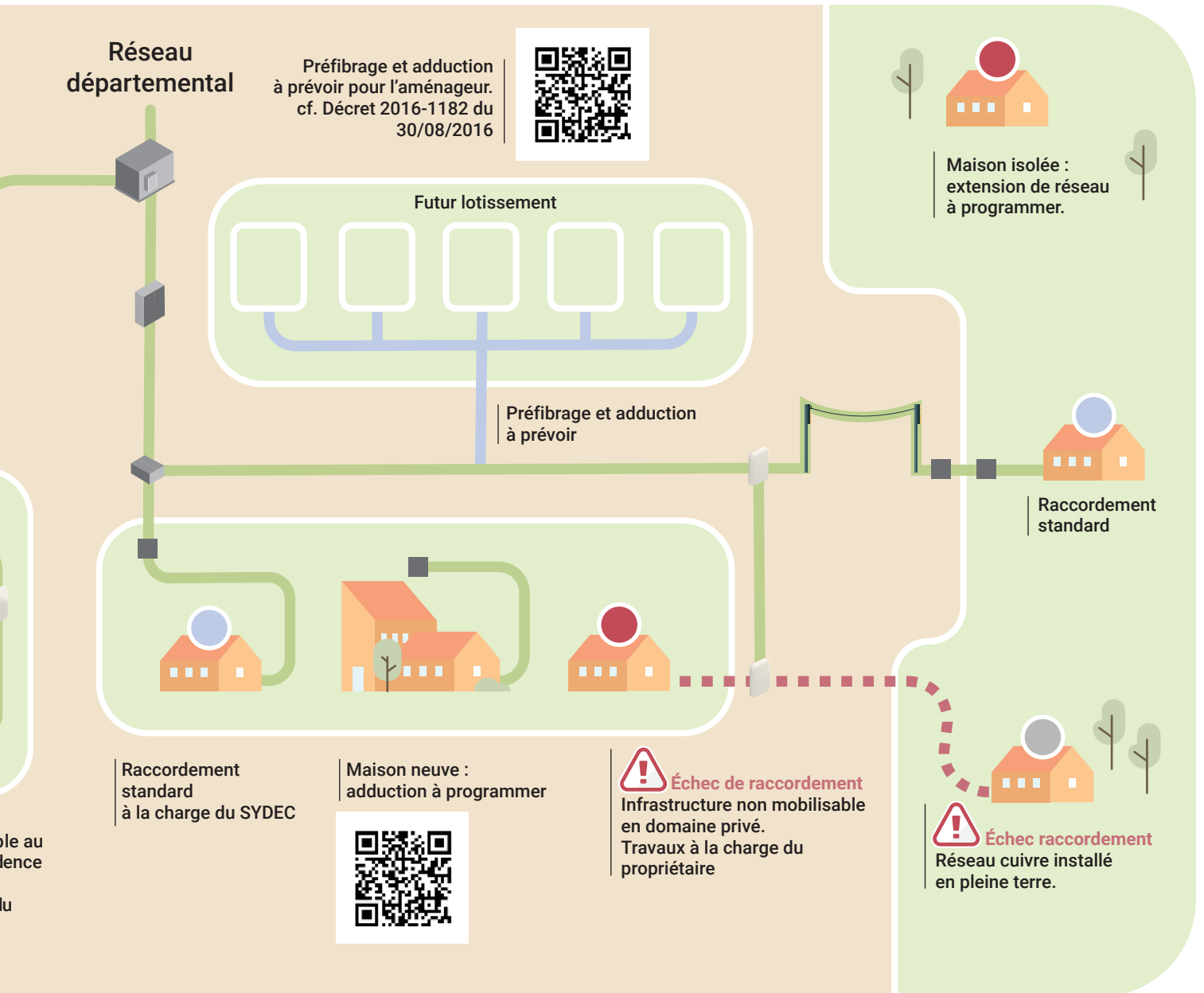


BPE :
Base
Permanente
des Équipements

- Eligible non raccordé
- Raccordé au réseau
- Inéligible
- Travaux à réaliser pour permettre le raccordement
- Pas de pastille : Local non référencé sur le réseau

- Réseau optique opérationnel
- - - Infrastructure inexistante
- Infrastructure endommagée







DÉCOUVREZ LE NOUVEAU SITE INTERNET DU SYDEC

& SON NOUVEL ESPACE DÉDIÉ AUX COLLECTIVITÉS



Une boîte à outils
pour les élus regroupant
des informations utiles
et tous les documents
préparatoires aux réunions



**Le recueil des actes
administratifs**
en accès direct



**Une bibliothèque de
ressources et publications**
avec les rapports d'activités,
fiches pratiques, formulaires,
contacts...



Un agenda institutionnel
répertoriant les réunions
et événements majeurs
auxquels sont conviés
les délégués du SYDEC



Accéder
à l'espace dédié
aux délégués et élus



Scannez-moi pour
découvrir ensemble le
nouveau site internet

