

## Numericable-Completel 2009 - 2010

**Une infrastructure de choix : le premier réseau fibre optique alternatif**

**Trois métiers : grand public, entreprises, opérateurs**

**Une stratégie : le très haut débit aux meilleurs prix sur tous les marchés**

- Poursuite de la modernisation du réseau fibre optique du groupe
- Satisfaction clients en augmentation constante
- Succès initial de Completude Max et refonte des offres Numericable
- Innovation : Télévision 3D, jeux et paris en direct via la télévision

### CHIFFRES 2009 – 2010

	2009*	2008*	Variation
Chiffre d'affaires	1 302	1 281	+1,7%
EBITDA	611	585	+4,5%
CAPEX	227	368	-38%
Cash Flow (Ebitda-Capex)	384	217	+77%
Dette nette*	3 347	3 615	-268*

\*données combinées en millions d'euros

	Mars 2010	Sept. 2009	Variation
Abonnés TV	3,5 millions	3,5 millions	=
Abonnés Internet	1.122.000	1.037.000	+8%
Abonnés Téléphone	862.000	753.000	+19%
Abonnés Très Haut Débit	259.000	195.000	+33%
Clients sous contrat Service Unique Numérique (SUN – collectif 3P haut débit à 4€)	295.000	215.000	+42%
Foyers raccordés au Très Haut Débit par la fibre optique	3,7 millions	3,2 millions	+16%
Sites clients Completel	32.700	30.500	+7%
Sites entreprises Fibre Optique Completel	6.050	5.550	+9%

## 1. Poursuite de la modernisation du réseau en fibre optique du groupe → Paris, capitale européenne du Très Haut Débit par la fibre optique

**Le nombre de foyers bénéficiant d'un accès effectif au Très Haut Débit par la fibre optique est passé de 3,2 à 3,7 millions entre septembre 2009 et avril 2010.**

Il s'agit des foyers dont les immeubles sont raccordés aux têtes de réseaux Numericable équipées de centraux Très Haut Débit (les "CMTS"). Les foyers raccordés à la fibre optique au sens large (y compris non "allumée" par un central Très Haut Débit, mais qui le seront au fil du temps) sont également en augmentation, passant de 4,2 à 4,5 millions sur la période.

A l'origine de cette progression : **les partenariats Très Haut Débit de Numericable** : La conclusion de nombreux accords de modernisation du réseau en fibre optique avec des collectivités locales importantes : le Département du **Rhône**, la ville du **Havre**, les communautés d'agglomérations de **Liévin**, **Sarreguemines** et **Epinal**.

Par ailleurs, à **Paris intra-muros**, 400.000 foyers câblés supplémentaires seront raccordés au Très Haut Débit d'ici Noël 2010, ce qui fera de Paris la **capitale européenne du très haut débit par la fibre optique** avec un million de foyers desservis en Très Haut Débit. Aujourd'hui, le nombre de foyers desservis s'élève à 600.000 à Paris intra muros, et atteindra le million (sur 1,5 million de logements câblés) avant la fin de l'année. La norme DOCSIS 3.0 y sera déployée, permettant d'atteindre à moyen terme des débits jusqu'à 250 Mégas.

La modernisation et l'interconnexion des réseaux de Numericable et Completel se traduit également par la disponibilité des offres FTTO (Fibre jusqu'à l'entreprise) de Completel dans 50 agglomérations, au lieu de 10 début 2008. **Completel confirme son positionnement de leader alternatif pour les entreprises pour le Très Haut Débit.**

Enfin, la modernisation du réseau câblé passe également par la **mise en place de la norme TNT universelle** (dite "DVB-T"), qui permet à chaque foyer équipé d'une ou plusieurs prises câble (en collectif ou en individuel) de recevoir la TNT chez lui via Numericable. En avance sur le calendrier du passage au numérique sur le territoire tel que défini par le CSA, Numericable a fait passer plus de 5 millions de foyers à cette norme, et atteindra le chiffre de 8 millions de foyers d'ici la fin de l'année.

**Au cœur de la stratégie et de l'activité de Numericable Completel, le réseau national interconnecté en fibre optique confirme sa place de premier réseau fibre alternatif et l'étendue de ses potentialités.**

## 2. Satisfaction client : amélioration constante et poursuite des actions

**Chantier prioritaire depuis septembre 2008, l'amélioration de la satisfaction client est aujourd'hui réelle.** Avec un taux de résiliation inférieur à 17% de manière constante depuis plusieurs mois, Numericable est, comme prévu, rentré dans les moyennes du marché, ce qui correspond à une forte réduction du "churn" en dix-huit mois, un progrès très encourageant dans ce domaine.

**Outre l'amélioration du service aux clients, la fidélisation passe par la prise en compte de leurs attentes. Parmi celles-ci, le souhait de pouvoir accéder sans surcoût à un décodeur de dernière génération** a été exprimé à maintes reprises par les communautés d'utilisateurs dans le cadre de leurs échanges réguliers avec leur opérateur. Ce sera chose faite à partir de la fin de l'été au plus tard, le passage à un décodeur SD avec accès aux services interactifs (VoD, TV 2.0, etc.) sera gratuit pour les abonnés de plus de trois ans, et s'élèvera à 20 € au lieu de 70 dans le cas d'un décodeur HD interactif.

Enfin, la satisfaction client passe également par l'augmentation du confort d'utilisation. Rendre la télévision plus simple et plus pratique est un élément clé de cette amélioration et passe par la constitution de portails thématiques, accessibles dès aujourd'hui, pour une navigation plus intuitive entre les différents groupes de chaînes, et un passage direct aux versions HD des chaînes par une seule touche de la télécommande.

Contact presse : Vae Solis Corporate :

Marie-Gabrielle Sorin - [mg.sorin@vae-solis.com](mailto:mg.sorin@vae-solis.com) – 06 29 94 53 01

Antoine Boulay – [antoine.boulay@vae-solis.com](mailto:antoine.boulay@vae-solis.com) – 06 29 94 52 85

### 3. Marchés B2B et particuliers : succès confirmé de l'offre Completude Max et des autres marchés de Completel, refonte des offres de Numericable

Après la modernisation du réseau et l'amélioration de la satisfaction clients, la politique commerciale est le troisième pilier du développement des différentes divisions du Groupe.

Pour le B2B, Completel a innové commercialement en 2009 en créant **Completude Max**, une offre Très Haut Débit au prix du haut débit pour les PME et TPE. Cette offre connaît un succès initial prometteur, avec 100 clients signés depuis octobre 2009. Elle vient combler le vide commercial entre les offres grandes entreprises très onéreuses et les offres grand public bon marché mais sans les garanties ni les services nécessaires aux entreprises.

**Completel a en outre connu en 2009 :**

- Le renouvellement des marchés de ses plus grands clients privés et publics (ministères, distribution, services),
- La hausse de 16% de ses commandes au quatrième trimestre, trimestre record dans l'histoire de l'entreprise, confirmé par un excellent premier trimestre 2010,
- Le gain et le déploiement de plusieurs projets correspondant à plus de 500 sites,
- l'intégration réussie de B3G (opérateur dédié aux PME, doté d'un réseau de ventes indirectes venant renforcer les canaux de vente de Completel et spécialiste reconnu de l'IPCentrex).

**Numericable annonce pour sa part la refonte totale de ses offres et la création de deux gammes pour deux univers clients distincts : Numeripass pour la télévision payante seule et Numeribox pour le triple play.**

Avec **Numeripass**, Numericable offre au consommateur de télévision payante les meilleurs contenus, la meilleure **qualité d'image** (comparable à celle du satellite et meilleure que celle de l'ADSL), mais également **l'interactivité** du câble (**vidéo à la demande, télévision de rattrapage**, etc.).

Avec **Numeribox**, Numericable offre à l'abonné triple play **le Très Haut Débit**, une **interactivité** unique en son genre et une qualité d'image nettement supérieure à la télévision via ADSL.

**Le positionnement prix de ces offres est en outre particulièrement avantageux** puisqu'à contenus équivalents et qualité, débit ou services supérieurs, les prix sont globalement identiques à ceux pratiqués par les opérateurs de télévision payante ou d'ADSL, y compris pour l'accessibilité aux 100 mégas pour les nouveaux abonnés sur la période.

**La Division Opérateurs**, quant à elle, a connu une croissance remarquable en 2009 avec la montée en puissance de la Darty Box THD et de la location de fibre pour les opérateurs télécoms. Elle a en outre signé deux contrats d'accès au réseau Très Haut Débit du groupe pour Bouygues Télécom et Auchan.

### 4. Innovation : initiative 3D et paris en direct via la télévision

Outre le **très haut débit** et la **simplification et l'enrichissement** de la télévision, la stratégie de Numericable repose depuis plusieurs semestres sur **l'innovation**. Mai 2010 ne faillit pas à la règle puisque deux événements majeurs vont intervenir au second semestre 2010 :

1. **Numericable et Betclik, opérateur incontournable dans le domaine des jeux et des paris sportifs en Europe vont proposer aux abonnés de Numericable des paris sportifs interactifs qui leur permettront de parier directement et en live sur leur écran de téléviseur**, avec leur télécommande. Sur son portail TV, l'abonné de Numericable retrouvera le meilleur de BetClic sur les paris sportifs et pourra accéder à l'ensemble des paris et cotes disponibles pendant un événement sportif retransmis par Numericable. Ainsi, les passionnés de sport pourront, de façon simple et très conviviale, prolonger leur passion dans un cadre éthique et responsable et avec un accès sécurisé.
2. **Numericable, Panasonic, Cisco, Sagem et Kudelski annoncent aujourd'hui la création de « l'Alliance 3D HD »**. Cette alliance vise à sensibiliser le grand public à l'intérêt et au plaisir de la vraie 3D, telle qu'elle est notamment diffusée sur les nouveaux téléviseurs **Panasonic** de dernière génération. **Numericable** s'engage d'autant plus volontiers que ses décodeurs **Sagem** et son réseau (notamment constitué d'équipements **Cisco**) sont totalement 3D ready et seront en mesure de diffuser la 3D au meilleur format dès novembre. En partenariat avec **Panasonic**, les boutiques Numericable permettront aux clients et visiteurs de tester la 3D, et **une plateforme VOD 3D ouvrira prochainement**.

Contact presse : Vae Solis Corporate :

Marie-Gabrielle Sorin - [mg.sorin@vae-solis.com](mailto:mg.sorin@vae-solis.com) – 06 29 94 53 01

Antoine Boulay – [antoine.boulay@vae-solis.com](mailto:antoine.boulay@vae-solis.com) – 06 29 94 52 85