



# L'AVENTURE DU CÂBLE

## NUMERICABLE : HISTOIRE, ACTIONNARIAT ET CHIFFRES CLÉS.

### 1 / LA NAISSANCE D'UN RÉSEAU

Le câble a été créé après 1945 aux USA pour résoudre les problèmes de mauvaise réception de la télévision hertzienne en ville. Son énorme capacité de diffusion d'information lui a assuré un succès immédiat outre-Atlantique puisque, pour la première fois, cette technologie permettait de proposer un grand nombre de chaînes thématiques s'adressant à des publics spécifiques.

En France, il a fallu attendre la fin des années 70 pour que les premiers réseaux câblés voient le jour. Cependant, les premiers câblo-opérateurs furent confrontés à plusieurs problèmes ralentissant le développement d'un câblo-opérateur unique et dynamique : réglementation inadaptée, séparation délicate entre **l'exploitation commerciale** et **l'investissement technique**, etc.

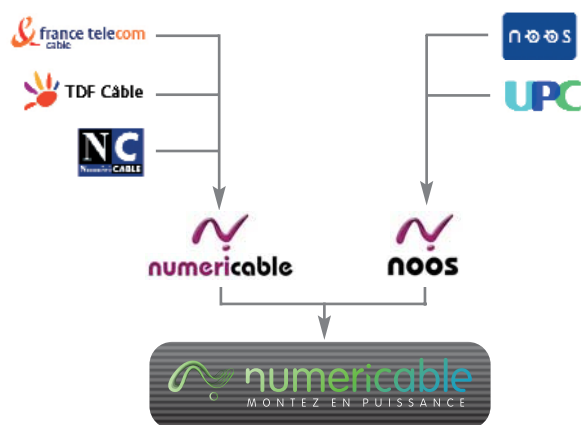
Ainsi, l'interdiction de desservir plus de 8 millions d'habitants engendra une multiplication des câblo-opérateurs et, par conséquent, l'impossibilité de fournir un service unique de qualité sur l'ensemble du territoire.

En décembre 2003, cette interdiction a finalement été levée, offrant ainsi la possibilité au secteur de se consolider. En réunissant l'ensemble de ces activités câblées, l'association du fonds d'investissement **Cinven** et du câblo-opérateur **Altice** se positionne d'emblée comme un acteur de poids avec les marques **Numericable**, **EstVideo**, **Coditel Brabant** et **Coditel Luxembourg**.



## 2 / LES DATES CLÉS

- Décembre 2002 : acquisition d'**EstVidéocommunication**
- Novembre 2003 : acquisition de **Coditel**



- Mars 2005 : acquisition de **France Télécom Câble, TDF Câble et NC Numericable**
- 19 juillet 2006 : acquisition de **NOOS-UPC**
- Août 2007 : **Numericable** devient la marque unique rassemblant les anciens réseaux **France Télécom Câble, NC Numericable, TDF Câble, UPC et NOOS.**

## 3 / UN RÉSEAU NATIONAL

Numericable et Estvidéo rassemblent 99,6 % des réseaux câblés français : ils couvrent ainsi l'ensemble du territoire.

**9,5 millions de logements sont raccordables au câble en France, dans plus de 1 200 communes, soit près de 40 % des foyers français.**

## 4 / DISTRIBUTEUR TV, FAI, MAIS AUSSI OPÉRATEUR TÉLÉCOM

Historiquement le cœur de métier du câble est de distribuer un grand nombre de chaînes TV avec la meilleure qualité du marché. Ainsi, plus de 3,4 millions de foyers sont raccordés au réseau câblé pour recevoir les chaînes de télévision.

La puissance du câble passe aussi par une offre Internet puissante, jusqu'à 100 Méga. Des débits que ne peut atteindre la technologie ADSL.

Numericable propose par ailleurs une offre de téléphone illimité vers les postes fixes en France Métropolitaine.

Enfin, Numericable proposera au cours du premier trimestre 2008, une offre de téléphonie mobile en partenariat avec Bouygues Telecom. Cette offre, proposée d'abord aux abonnés, ouvrira la porte du Quadriple Play.

**Au total Numericable compte près de 4,5 millions de services souscrits par ses clients.**

# NUMERICABLE

## LEADER FRANÇAIS DE LA FIBRE OPTIQUE POUR LE GRAND PUBLIC

Numericable puise sa nouvelle puissance dans une technologie de pointe, la fibre optique, mais aussi dans la consolidation et l'unification d'un réseau totalement maîtrisé.

### 1 / UN RÉSEAU NATIONAL SÉCURISÉ : LE BACKBONE



Initialement constitué d'une multitude de réseaux indépendants, Numericable a mis en place un réseau unique interconnecté et sécurisé : le « backbone ». Cette véritable colonne vertébrale est constituée de liaisons fibres optiques de 10 à 40 Gbit/s\*, interconnectant les villes câblées de France.

\* Giga est le terme usuel pour Gbit/s (1 milliard d'informations binaires par seconde), les mesures sont exprimées en IP.

### 2 / FIBRE OPTIQUE : LE RENOUVEAU DU CÂBLE EN FRANCE

**Numericable a anticipé la révolution numérique** en démarrant dès 2005 le déploiement à très grande échelle de la fibre optique. Opérateur industriel, Numericable puise sa nouvelle puissance dans sa technologie, mais aussi dans son réseau, dont il est propriétaire de bout en bout : il en a ainsi la totale maîtrise.

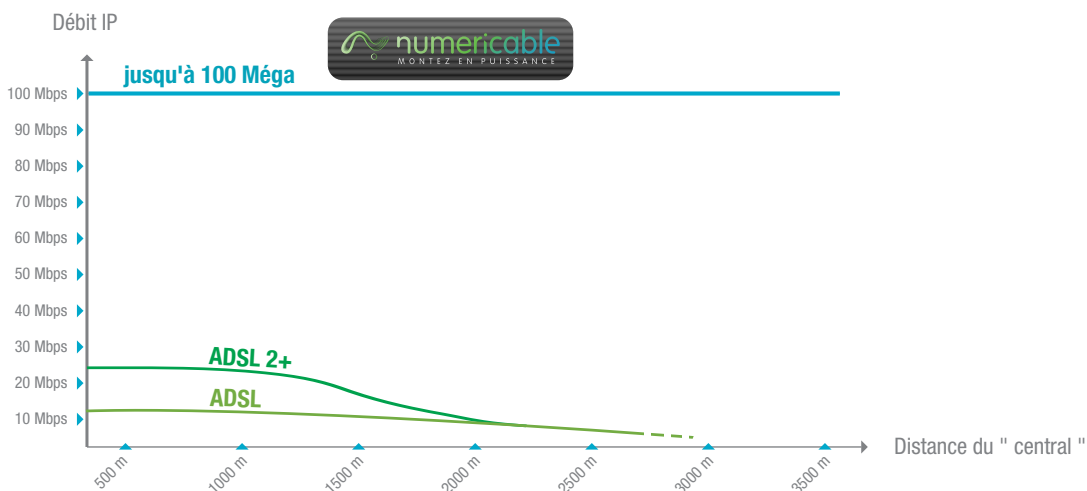




Numericable permet de bénéficier de tous les avantages de la fibre optique :

- **Un puissant réseau national interconnecté** : initialement constitué d'une multitude de réseaux indépendants, Numericable a mis en place un « backbone » constitué d'anneaux de 10, 20 et 40 Gbit/s, permettant de bénéficier d'une structure performante et sécurisée.
- **Le parc le plus important de foyers distribués en fibre optique** : près de 2 millions de foyers distribués en fibre optique par Numericable fin 2007, 5 millions en 2008 et 7,5 millions en 2009.
- **Un service fiabilisé** : la capacité de transmission des données avec la fibre optique permet de se passer des relais actifs du réseau coaxial.
- **Une vitesse indépendante de la distance** : le débit Internet jusqu'à 100 Mbit/s\* est accessible partout sur le réseau, sans limitation géographique ni baisse de qualité en fonction de la distance à nos sites techniques. Le câble à 100 Mbit/s\* **c'est 5 fois le débit maximum théorique que peut atteindre l'ADSL dans le meilleur des cas**, c'est à dire quand le modem ADSL est en proximité immédiate du répartiteur principal !

## DÉBIT THÉORIQUE MAXIMAL DISPONIBLE CHEZ L'ABONNÉ EN FONCTION DE



## LA DISTANCE AU « CENTRAL »

**Un confort d'utilisation incomparable** : le câble peut distribuer une bande passante de près de 1 GigaHertz (1 000 MegaHertz) jusqu'aux installations de ses clients, là où la paire torsadée ADSL n'exploite que 4 à 5 MegaHertz... Cette puissance offre un confort maximum avec la possibilité d'accéder chez soi à des services représentant un débit de près de 2,5 Gbits ! Tout est possible en simultané et accessible avec une seule installation câble : regarder des programmes HD différents sur plusieurs téléviseurs, surfer sur Internet ou télécharger à très grande vitesse et téléphoner avec une qualité optimale !

Fort de cette nouvelle puissance, qui ouvre la voie du très haut débit et de la télévision du futur, **Numericable** est désormais en position pour devenir le n°1 toutes catégories dans les services numériques.

\* Méga pour Mbit/s (1 million d'informations binaires par seconde), les mesures sont exprimées en IP

# LE SERVICE CLIENT

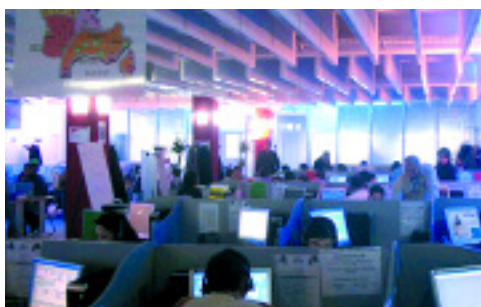
## PREMIERS OBJECTIFS ATTEINTS

Numericable a rationalisé son service client en rassemblant les moyens humains et matériels mis en œuvre pour le traitement des réclamations clients sur Numericable et ex-Noos.

L'ensemble des demandes clients est contrôlé. Elles obtiennent une réponse dans un délai moyen allant de quelques minutes, pour les appels à la hotline, à quelques jours pour les demandes courrier.

Les récents résultats obtenus par le service client témoignent du retour à la normale :

- De janvier à octobre 2007, le nombre d'appels à la hotline est passé, sur l'ensemble de la société, de **875 000 à 550 000**, soit une baisse de près de **37 %**.
- Le temps d'attente au centre d'appels est passé de **7 minutes** en février à **environ une minute** en moyenne sur l'ensemble de la société.
- Les réclamations reçues par courrier font l'objet d'une première réponse personnalisée dans les **deux jours** en moyenne, les réclamations par mail recevant une réponse personnalisée dans les **12 heures** en moyenne.



*En février et mars 2007, Numericable s'est doté d'une task force exceptionnelle de 70 personnes pour résorber les dossiers en retard accumulés avant l'intégration de Noos.*

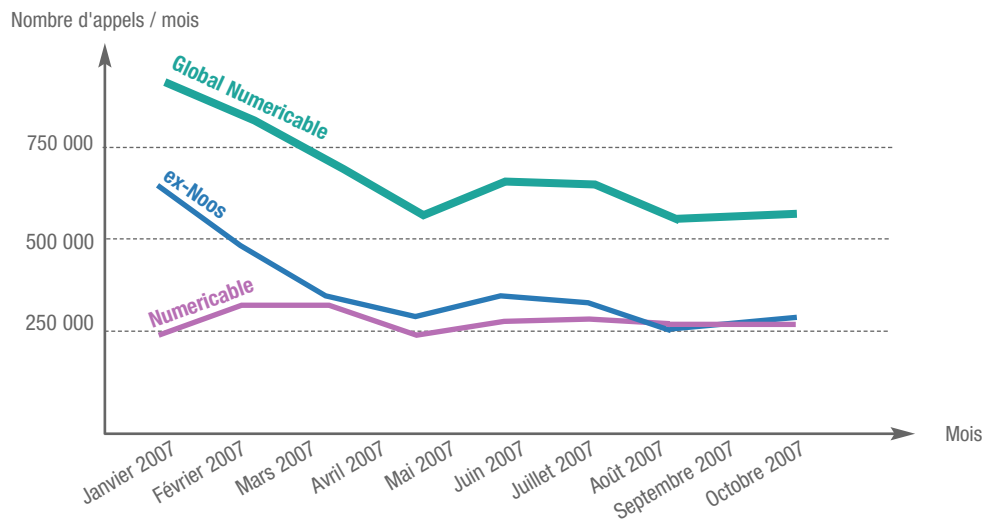
- Le taux de prise en ligne des appels entrants se situe en moyenne entre **85 % et 95 %**.
- La durée de traitement, soit le temps passé en ligne avec un conseiller, a baissé d'environ une minute depuis janvier. Il se situe aujourd'hui en moyenne autour de 5 minutes pour toute la société.
- Avec l'ouverture de plusieurs boutiques (+33 en 2007) dans les grands centres urbains, Numericable renforce son accessibilité et sa proximité avec ses clients.

La résolution des anomalies accumulées par le passé et l'amélioration du fonctionnement du réseau ont conduit à une baisse considérable du nombre de réclamations.

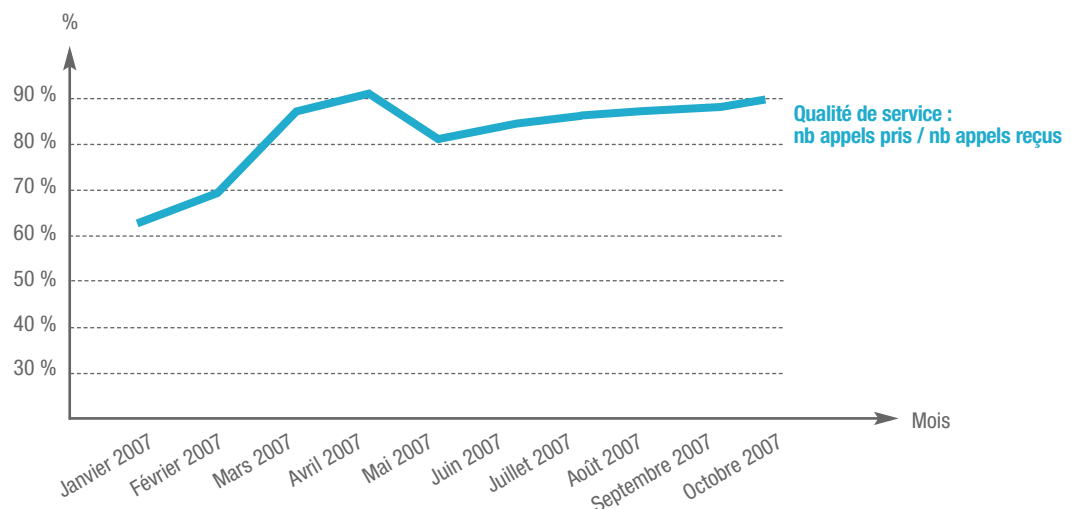
Cependant, les équipes de Numericable sont mobilisées pour traiter tous les incidents qui affectent encore ses clients.



## ÉVOLUTION DU NOMBRE D'APPELS À LA HOTLINE (DE JANVIER À OCTOBRE 2007)



## ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE SERVICE



Sur un total de 4,5 millions d'abonnements.

### Les enjeux du second semestre : mutualisation et régionalisation !

Frédéric Caret, directeur du service client Numericable annonce ses objectifs des prochains mois :

« Avant la fin 2007, nous allons mutualiser l'ensemble du traitement Numericable et Noos au sein du service client avec un seul numéro entrant (le 0892 020 010) et faciliter le traitement des appels techniques en introduisant une compétence régionale à nos conseillers. Les conseillers sont formés à une meilleure connaissance des réseaux locaux, de leur géographie, des noms de zones et des villes. Ceci optimise l'accueil du client et améliore encore la réponse en termes de détection et de pilotage des incidents. »

**Numericable continue de se mobiliser pour améliorer en permanence la qualité de ses services.**

# LES PACKS TRIPLE PLAY ET L'OFFRE 100 MEGA :

DES OFFRES POUR TOUS LES GOÛTS,  
À PARTIR DE 29,90€ EN TRIPLE PLAY

Numericable propose l'offre Triple Play la plus performante du marché. Au programme : une nouvelle qualité de service et une nouvelle puissance !

## LES PACKS TRIPLE PLAY

Les Packs Triple Play Numericable, c'est :

- plus de simplicité : un seul abonnement et un seul opérateur,
- plus de puissance : un meilleur débit que l'ADSL,
- plus de confort : les débits dédiés à chaque utilisation,
- plus d'économies : le meilleur rapport qualité/prix,
- plus de sécurité : le choix d'une protection personnalisée pour surfer en toute tranquillité avec le nouveau système de contrôle parental.

## L'OFFRE 100 MEGA SE DÉMOCRATISE

L'Internet jusqu'à 100 Mega est désormais distribué sur près de deux million de prises du réseau Numericable. Pour 19,90€ par mois, modem inclus, l'internaute peut surfer à la vitesse de la lumière ! Cette offre comprend par ailleurs : 30 adresses e-mail, 500 Mo d'espace de stockage par boîte mail...



## LE TÉLÉPHONE ILLIMITÉ VERS 45 DESTINATIONS INTERNATIONALES

L'offre de téléphonie Numericable repousse les frontières : en plus des appels vers les fixes en France métropolitaine, y compris vers toutes les box, le forfait inclut maintenant les appels illimités vers la Martinique, la Guadeloupe, la Réunion, tous les pays de l'Union Européenne, la Turquie, Israël ainsi que les Etats-Unis (y compris vers les portables) et le Canada (y compris vers les portables).

## LE MODEM « 4 EN 1 » Wi-Fi

Numericable déploie un nouveau boîtier « 4 en 1 » qui comprend un modem, un routeur 4 ports Ethernet, le routeur Wi-Fi (avec 2 ports SSID) et deux prises téléphoniques donnant la possibilité d'ouvrir deux lignes.

## SIX BOUQUETS TV

### POUR RÉPONDRE À TOUTES LES ENVIES, DONT :

- **Entrée de gamme : Triple Play avec TV Prima pour 29,90€ par mois :**
  - Net jusqu'à 100 Méga
  - Téléphone illimité vers les fixes en France et vers 45 destinations internationales
  - Pack TV Prima : plus de 170 chaînes et services parmi les plus appréciées comme L'Equipe TV, Paris première, TF6, Voyages, MTV, toutes les chaînes de la TNT ainsi que 7 chaînes en haute définition.
- **Haut de gamme : Triple Play à partir de 49,90€ par mois :**
  - Net jusqu'à 100 Méga
  - Téléphone illimité vers les fixes en France et vers 45 destinations internationales
  - Pack TV Premium : jusqu'à 160 chaînes et services ainsi que 7 chaînes en haute définition.
    - Pack Triple Play avec TV Premium : 49,90€, offre TV prima + 50 chaînes ( sport+, LCI, Discovery Channel...)
    - Pack Triple Play avec TV Premium ciné-famille : 59,90€, chaînes de l'offre TV Premium + Cinécinéma + chaînes jeunesse
    - Pack Triple Play avec TV Premium Max : 64,90€, chaînes de l'offre TV Premium ciné-famille + FX, TCM, OM TV...
    - Pack Triple Play avec TV Infinity : 69,90€, chaînes de l'offre TV Premium Max + les options thématiques (hors chaînes adultes)

Les packs sont à 19,90€ pendant les 4 premiers mois (sauf le Pack TV Prima).

# TÉLÉVISION : AVANTAGE CÂBLE !

Numericable propose aujourd'hui, une offre de bouquets de chaînes parmi les plus complètes du marché. Plus de 220 chaînes et services en qualité numérique et aussi en qualité HD pour se divertir ou s'informer selon ses envies.

## 1 / REDÉCOUVRIR LA TÉLÉVISION GRÂCE À LA HAUTE DÉFINITION SUR LE CÂBLE

La richesse des images et la finesse des détails donnent aux programmes diffusés en HD une sensation totalement nouvelle en télévision. La technologie câble (DVB-C MPEG4) est aujourd'hui la plus apte à retransmettre cette qualité d'image.

En effet, la capacité du réseau en fibre optique de Numericable permet une diffusion des chaînes HD comme aucun autre diffuseur terrestre ou filaire, en particulier utilisant la technologie ADSL, ne peut en proposer aujourd'hui.

Même avec la technologie ADSL 2+, seuls les clients situés en proximité immédiate des répartiteurs de France Télécom sont susceptibles de recevoir les flux HD. En ADSL 2+, pour atteindre des distances un peu plus importantes, les flux HD sont parfois transcodés à des débits plus bas en dessous de 5 Mbit/s. Ce traitement peut dégrader la qualité et peut fait perdre une grande partie de l'intérêt des images et du son en Haute Définition.



### Les chaînes HD sont sur le câble

L'offre HD est composé de bientôt 9 chaînes : TF1 HD, M6 HD, Canal + HD, ARTE HD, National Geographic HD, LUXE.TV HD, NRJ 12 HD, i-concert HD (bientôt), Disney cinemagic HD (en février 2008) et bien d'autres à suivre.



## 2 / PLUS D'INNOVATIONS : LES CABLEBOX NUMERICABLE

Deux décodeurs de nouvelle génération sont proposés à nos clients :



**La CABLEBOX :** elle dispose d'un nouveau Guide des programmes et permet une meilleure sécurité d'accès aux contenus diffusés par les chaînes grâce au code personnel et au code parental. Un modem intégré permet au client de

brancher directement son ordinateur, son routeur WiFi, ou sa console de jeux sur la CABLEBOX. Sans abonnement Internet, le décodeur offre un **accès gratuit** à Internet 512 kbits/s. Cela permet à tous nos clients TV de bénéficier du haut débit gratuitement, et à nos client Internet de bénéficier d'un deuxième accès simultané à très haut débit gratuitement sans abonnement supplémentaire.

Ce décodeur permet également d'accéder, dans les prochaines semaines, au nouveau service de VOD.

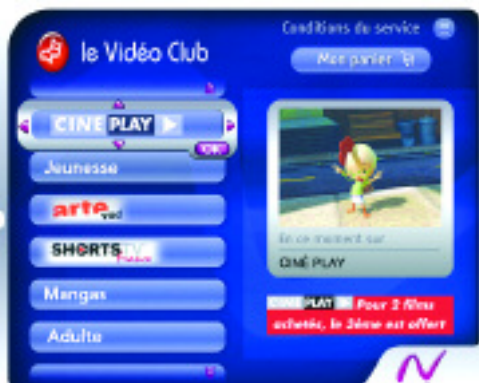


**La CABLEBOX HD :** elle propose les mêmes services que la CABLEBOX, y compris l'accès Internet, et dispose de trois atouts supplémentaires de taille : elle donne accès aux chaînes en

Haute Définition, est dotée d'un disque dur et d'un double tuner ! Ce décodeur est bien entendu compatible avec le futur service de VOD.

Le disque dur permet d'enregistrer 80 heures de programmes et de maîtriser le direct : retour jusqu'à 2 heures en arrière, pause sur le direct, enregistrement des chaînes HD en qualité HD.

Le double tuner permet d'enregistrer une chaîne numérique tout en en regardant une autre.



**Et bientôt la VOD :** ce service permettra de louer directement depuis sa CABLEBOX le programme de son choix parmi une offre très complète : Cinéma, Séries, Courts métrages, Jeunesse, Mangas ainsi que des contenus Adultes... plus de 1000 programmes disponibles à la demande dès le lancement grâce à nos partenaires : **CANAL + pour CINEPLAY, SHORTS TV, ARTE, CANAL J, TIJI, ZOOLOO KIDS, TAFFY, JETIX, KAZE,...**

## « MA CHAÎNE SPORT »



Numericable diffuse en exclusivité *Ma Chaîne Sport*, la première « chaîne de sport multi-génération » : *Ma Chaîne Sport* est une chaîne s'adressant à toute la famille et à tous les âges,

avec des programmes dédiés à chacun, de la gym douce aux sports extrêmes, en passant par les événements premiums.

*Ma Chaîne Sport* reprend notamment les matchs de la ligue 2 de football dont Numericable a acquis l'exclusivité, mais aussi d'autres grands événements sportifs.

*Ma Chaîne Sport* est disponible, suivant les villes, sur les canaux 10 ou 16.

La chaîne divise son antenne en trois grandes thématiques :

- les matinées « Bien-être », plutôt destinées à un public féminin, avec du yoga, du stretching, du Pilate, de l'aérobic, des programmes d'apprentissage au massage,...
- les après-midi « Extrême », plutôt destinées aux adolescents et aux jeunes, avec des sensations fortes, de la vitesse grâce aux stars de la glisse...
- les soirées « Premium » pour un public plutôt masculin et amateurs des sports de compétition : les soirées football avec la Ligue 2, la Ligue espagnole, la ligue italienne ; mais aussi du volley-ball, de la natation, de la gymnastique, du basket...

*Ma Chaîne Sport* sera reprise prochainement sur Satellite afin que les zones non desservies par le câble puissent également la visionner.



## NUMERICABLE : DIFFUSEUR EXCLUSIF DES MATCHS DU VENDREDI SOIR DE LA LIGUE 2 DE FOOTBALL

Depuis le mois de juillet Numericable diffuse plusieurs matches de la Ligue 2 de football, en exclusivité sur *Ma Chaîne Sport* et sur le Canal Info de Numericable :



- en numérique (pour nos clients munis d'un décodeur) : un match en direct suivi d'un deuxième match en léger différé.
- en analogique : un match est proposé en direct dans la ville dont l'équipe dispute la rencontre. Ce match est accessible sur tout le réseau câblé de la ville en question, sans décodeur et y compris dans les foyers raccordés en collectif au service antenne par le câble.

Ayant acquis les droits d'images des 9 matches du vendredi soir de la Ligue 2, sur tous les supports et pour trois ans, Numericable multipliera prochainement ses plateformes de diffusion : internet, téléphones mobiles, VOD, etc.

Bien entendu nos clients peuvent également retrouver, sur la chaîne Eurosport, le match du lundi soir.

## COMMENT VOIR LES MATCHS ?

La Ligue de Football Professionnel produit les images des différents matches en concertation avec Numericable qui s'est adjoint les services d'une équipe de journalistes professionnels spécialisés pour les commentaires.

A ce jour, deux chaînes diffusent les matches : *Ma Chaîne Sport* et le Canal Info de Numericable (canal d'information clients) qui est utilisé pour chaque diffusion de match. Ce canal est accessible par le décodeur Numericable et se situe, selon les villes, sur les canaux 8 ou 9.

Dans les villes dont les équipes disputent la rencontre programmée, le match est également diffusé en analogique, sans décodeur (ou décodeur éteint), sur le Canal Info ou sur le canal de la chaîne locale. Ce match est également accessible aux foyers raccordés au service antenne en collectif, même sans abonnement individuel.

Chaque semaine les matches sélectionnés pour être diffusés sont communiqués sur [www.numericable.fr/ligue2](http://www.numericable.fr/ligue2)

## Contacts presse

**Vae Solis Corporate** - 15 rue du Dôme - 92100 Boulogne

**Antoine Boulay** : antoine.boulay@vae-solis.com)

**Lionel Benatia** : lionel.benatia@vae-solis.com)

Téléphone : 01 55 20 26 02

**Numericable**

26, rue d'Oradour-sur-Glane - 75737 PARIS CEDEX 15

**Arnaud Talamon** : atalamon@ncnumericable.com

Tél. : 01 77 46 81 18

Et retrouvez notre actualité au quotidien sur [www.numericable.fr/corporate](http://www.numericable.fr/corporate)