



www.orange.ch



Lausanne/Zurich, le 21 mai 2008

Fiche Résultats et conclusions concernant le projet pilote de réseau à large bande de ewz et Orange

Le 11 mars 2007, les électeurs de la ville de Zurich ont octroyé un crédit-cadre de 200 millions de francs pour la construction et l'exploitation d'un réseau à large bande ewz. ewz.zürinet est un réseau à large bande moderne reposant sur le réseau fibre optique ewz (FTTH – Fiber to the Home). ewz n'est pas lui-même fournisseur prestations. Conçu sur la base d'un réseau ouvert, ewz.zürinet est mis à disposition de toutes les entreprises de télécommunication et prestataires de services intéressés, sans discrimination. Ainsi, ewz.zürinet devient un réseau neutre, dont tout le monde profite: la population, l'économie ou les pouvoirs publics.

Pour parvenir à des conclusions sur l'exploitation du réseau à venir et des offres commerciales possibles, ewz et Orange ont lancé fin octobre 2007 un projet pilote auquel ont pu participer 55 ménages de la ville de Zurich. Orange TV numérique, Internet à ultra haut débit, téléphonie fixe via Internet et téléphone mobile ont été proposés comme services à ces ménages. La phase pilote a duré jusqu'à la fin du mois de mars. Par un sondage systématique des participants à la phase pilote, des résultats intéressants ont pu être obtenus.

Conclusions sur l'exploitation du réseau de ewz

Les objectifs du projet pilote, consistant à accumuler de l'expérience et à optimiser les procédés et concepts pour le développement du réseau, ont été atteints. Les synergies présentes avec l'installation des lignes peuvent être exploitées de manière optimale. La construction du réseau et le raccordement des bâtiments par des fibres optiques se sont confirmés être la compétence centrale de ewz, et les travaux de raccordement et de câblage des bâtiments ont fait leurs preuves. Les infrastructures de tubes présentes ont pu être utilisées partout pour l'installation des fibres optiques dans les bâtiments. Le concept technique pour la mise en place et l'exploitation du réseau actif est très pratique et fonctionne parfaitement.

La transmission des signaux HDTV (High Definition TV) via le protocole Internet fournit une qualité d'images excellente et absolument pas saccadée. Toutes les offres de services (HDTV numérique, Internet à ultra haut débit et téléphonie fixe via Internet) se sont révélées stables tout au long de la durée du projet pilote et ont parfaitement fonctionné. Peu d'utilisateurs se sont adressés au support technique 24h/24. Le projet pilote a permis de parvenir à certaines conclusions importantes:

- Les frais d'installation des appareils chez le client final étaient initialement trop élevés. Les installations sont à présent regroupées et sont effectuées dans le cadre du budget prévu.
- Le concept autour du raccordement et du câblage des bâtiments a fait ses preuves sur des bâtiments de différentes époques, et les expériences acquises conduisent également à des recommandations concrètes relatives au câblage des données dans les nouveaux bâtiments et en cas de rénovations de bâtiments.
- La coordination entre les propriétaires d'immeubles, les clients finaux, les entreprises d'installation électrique et les autres services de ewz exige un processus clairement défini ainsi que des concertations précises.
- Des conclusions importantes ont pu être tirées en vue de l'appel d'offre des composants actifs du réseau et des installations dans les bâtiments ainsi que pour le support d'exploitation.





www.orange.ch



www.ewz.ch

Conclusions sur les services proposés d'Orange

Les participants ont été interrogés au cours du projet pilote sur les différents aspects de l'installation, des appareils ainsi que des services et du support clientèle:

- Satisfaction générale des clients: 94% des personnes interrogées ont jugé bonne à très bonne leur expérience générale avec les services, le suivi et le support.
- Environ 80% des personnes interrogées souhaitent recommander l'offre aux membres de leur famille et à leurs amis.
- Environ 70% des participants ne veulent plus se passer de l'offre et souhaitent y souscrire.
- Plus de deux tiers des participants jugent la qualité de l'offre TV (HDTV, son, changement de chaîne, guide électronique de programme, vidéothèque, enregistreur TV personnel) comme meilleure, par comparaison avec l'offre précédente.
- Environ 70% jugent la connexion Internet comme meilleure et plus rapide ou bien meilleure et bien plus rapide par comparaison avec la connexion Internet précédente.
- Plus de 90% jugent la qualité de la téléphonie Internet comme toute aussi bonne ou meilleure, par comparaison avec la téléphonie fixe traditionnelle.
- Plus de deux tiers des personnes interrogées se sont montrées de satisfaites à très satisfaites de l'offre de téléphonie mobile.
- 100% des participants ont été de satisfaits à très satisfaits du service d'installation.
- 86% ont été de satisfaits à très satisfaits du support du service clientèle.
- L'offre TV et la connexion Internet ont été jugées comme les services et facteurs principaux pour un changement d'opérateur éventuel.
- La possibilité d'enregistrer facilement des émissions de TV et de les regarder en différé a été fortement utilisée (au minimum 1 émission par jour par ménage participant)

Les participants à la phase pilote ont estimé que les points suivants nécessitent une amélioration:

- absence de certaines chaînes TV (TeleZüri, Viva, Eurosport)
- absence de télétexte
- absence d'une offre échelonnée de services individuels
- absence de choix plus large en films vidéo, concerts etc. dans la vidéothèque

En lançant l'offre commerciale, Orange prend d'ores et déjà en compte la plupart de ces points.

Collaboration multi- partenaires réussie

Pouvoir proposer aux clients une interface uniformisée constituait un autre défi du projet pilote. Il s'agissait d'intégrer dans des processus et dispositifs uniformisés les exigences des différents partenaires et la complexité de l'offre (infrastructure, service Internet, IPTV, téléphonie IP, chaînes TV, vidéothèque, installations etc.). Avec des accords clairs sur le niveau des services et sur la qualité de services, une exploitation fonctionnant parfaitement peut être garantie à tout moment. La stratégie multi-partenaires a pu être mise en oeuvre avec succès.

Contact médias:

ewz: 058 319 49 67 – Harry Graf, harry.graf@ewz.ch

Orange: 078 787 10 16 – Therese Wenger, therese.wenger@orange.ch

