

SiCitycable

Le réseau des Lausannois



Evolution de l'offre Citycable

Table ronde

11 avril 2016

Agenda

1. **Citycable, le réseau de la région lausannoise**
2. **Nouvelle palette TV numérique**
3. **L'accès 3-en-1**
4. **Refonte des packs et produits internet**
5. **Message final**

Agenda

- 1. Citycable, le réseau de la région lausannoise**
2. Nouvelle palette TV numérique
3. L'accès 3-en-1
4. Refonte des packs et produits internet
5. Message final

Zone de couverture & chiffres clés

- 14 communes
- 101'000 ménages connectables
- 63'000 clients, soit 62% de part de marché TV
- 24'500 clients internet
- 13'000 clients téléphone fixe



La fibre optique: un projet qui avance à grands pas

Aujourd'hui

45% de Lausanne est
couverte (37'000 ménages
connectables)

Aujourd'hui

~10% des clients internet
déjà sur le réseau FTTH

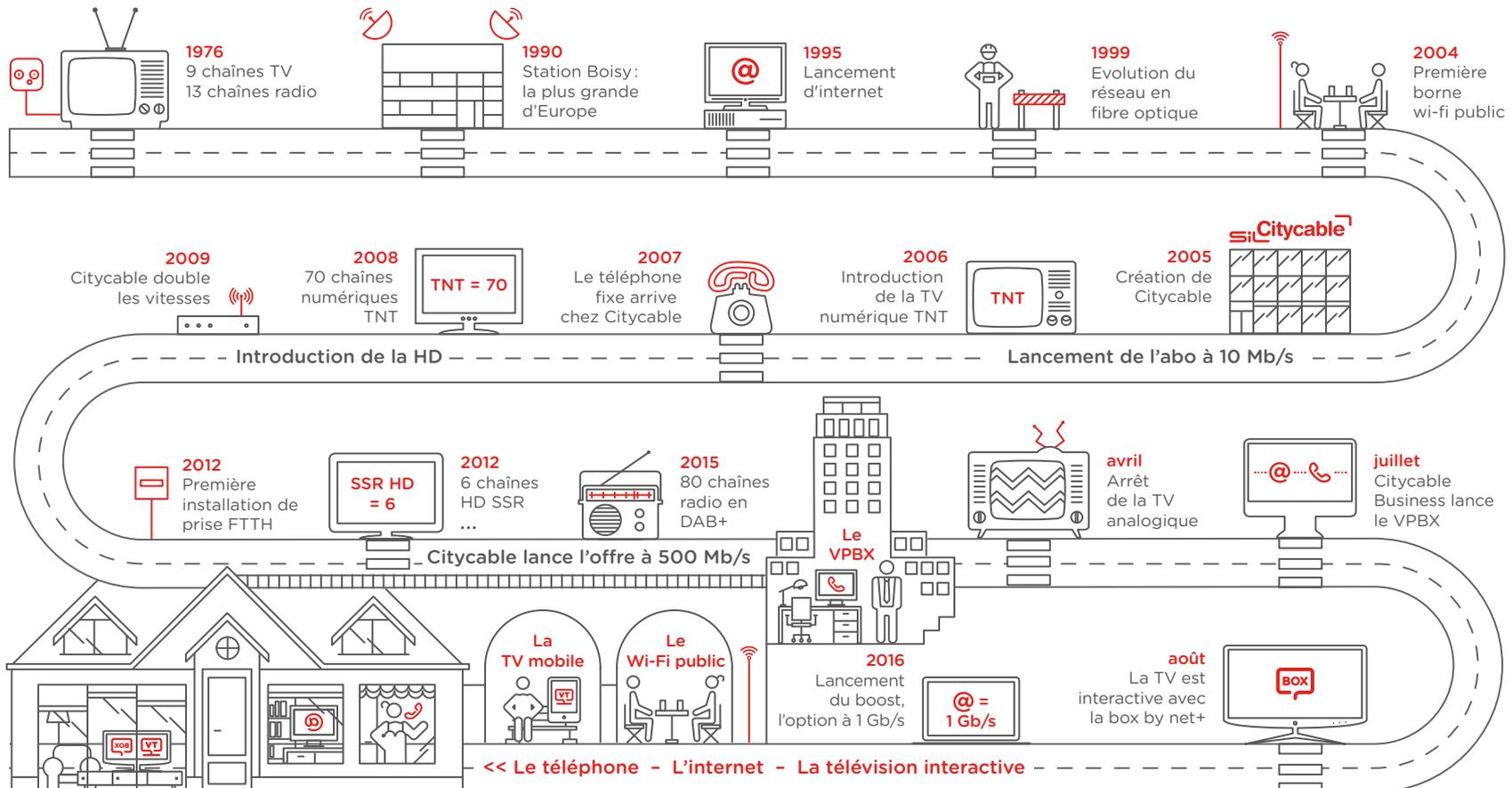
Objectif: fin 2016

75% de Lausanne sera
couverte

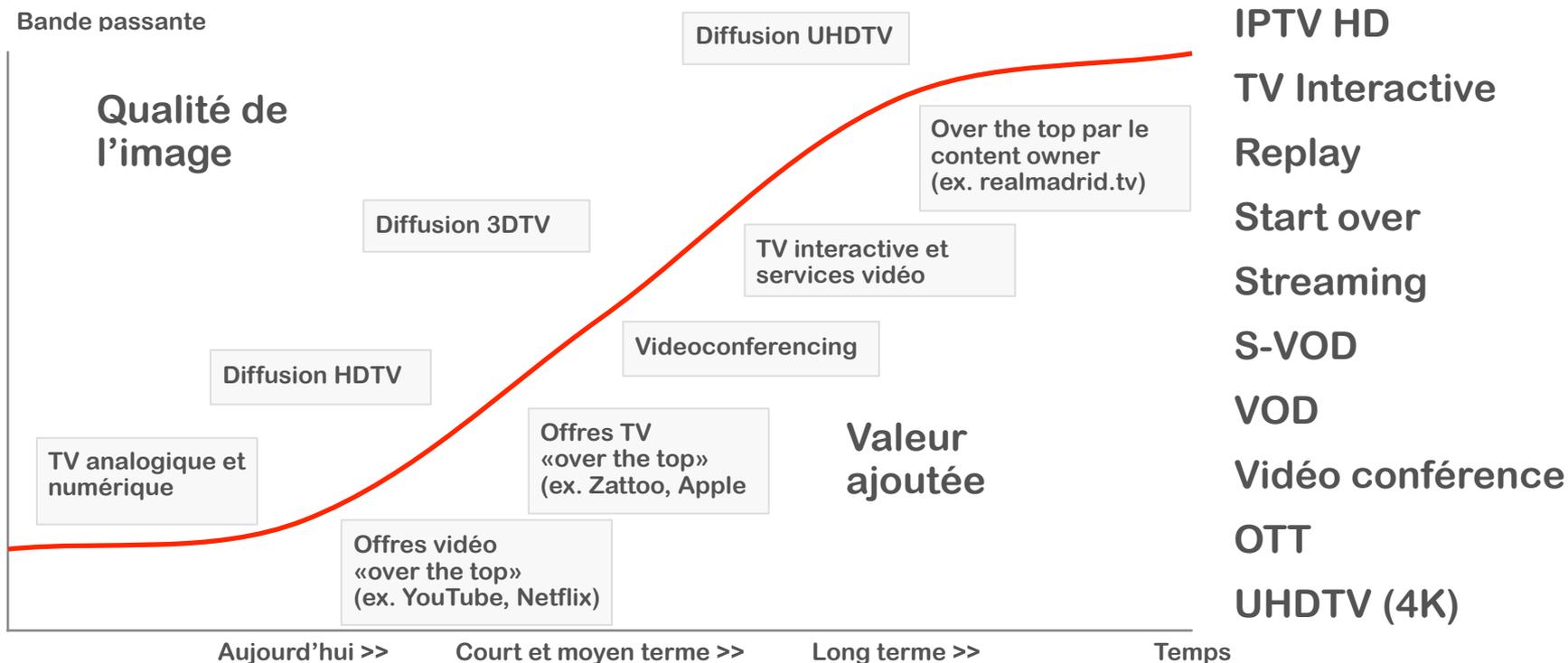
Objectif: fin 2018

82'000 ménages
connectables

Quelques grandes dates de l'évolution de la télévision...

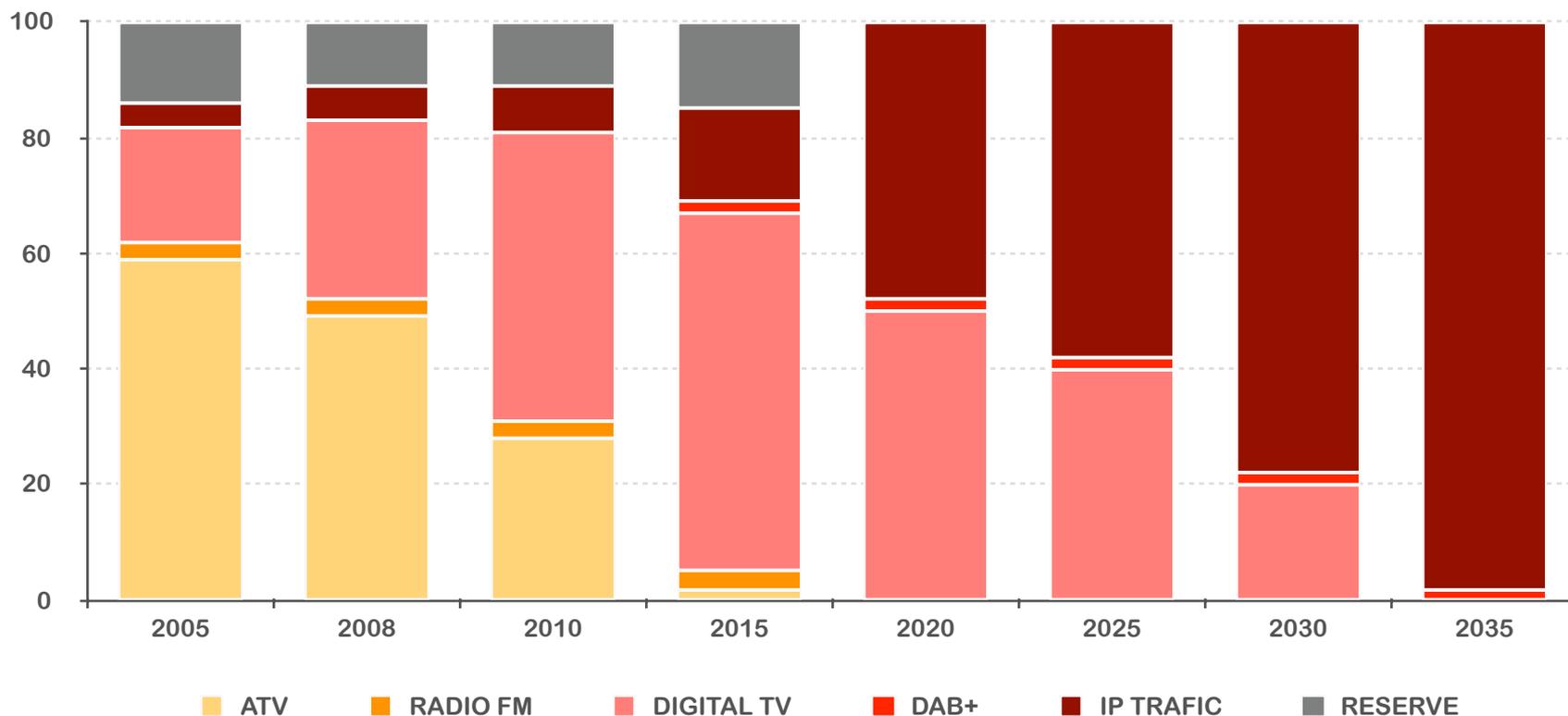


... et les besoins de capacité sont principalement stimulés par le trafic vidéo



HDTV: high definition TV / **UHDTV:** ultra high definition TV / **3DTV:** 3 dimension TV / **Over the top:** le diffuseur utilise l'infrastructure de l'opérateur pour fournir son service (ex. Netflix) / **Replay:** TV de rattrapage / **Start-over:** émission recommence au début / **Streaming:** lecture vidéo ou audio à mesure qu'il est diffusé / **VOD:** vidéo à la demande

Migration vers le tout IP: à terme tous les services seront délivrés en IP, soit via le protocole internet



ATV: TV analogue / DAB+: radio numérique / IP Traffic: trafic sur le protocole internet

Agenda

1. Citycable, le réseau de la région lausannoise
- 2. Nouvelle palette TV numérique**
3. L'accès 3-en-1
4. Refonte des packs et produits internet
5. Message final

Pourquoi une réorganisation complète de la palette de TV numérique est-elle nécessaire?

Les faits

- Dernière réorganisation complète en 1989. Jusqu'à maintenant, Citycable procédait par ajouts ou retraits successifs
- Conséquences: plan de fréquences désorganisé > difficultés pour les clients de s'y retrouver
- Beaucoup de chaînes françaises sont disponibles seulement en HD (depuis début avril)
- Optimisation du plan de fréquences pour disposer de plus de capacité IP* au vue de l'évolution du tout IP

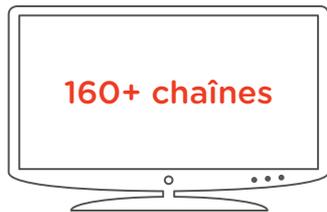
▶ Une réorganisation du plan de fréquences s'avère absolument nécessaire après tant d'années

Quels sont les avantages de la nouvelle palette de TV numérique?



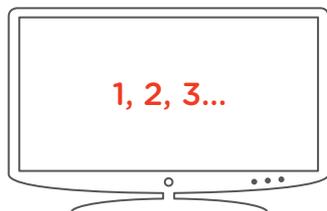
1. Augmentation des chaînes HD

50+ > 90+    ...



2. Ajout de nouvelles chaînes

20+    ...



3. Nouvel ordre des chaînes plus simple et intuitif

001 - 100:

chaînes francophones de base

100 - 130:

chaînes francophones en simulcast*

200 - 299:

chaînes germanophones

300 - 399:

chaînes italophones

400 - 499:

chaînes anglophones et divers

500 - 550:

chaînes radio francophones

550 - 569:

chaînes radio germanophones

570 - 579:

chaînes radio italophones

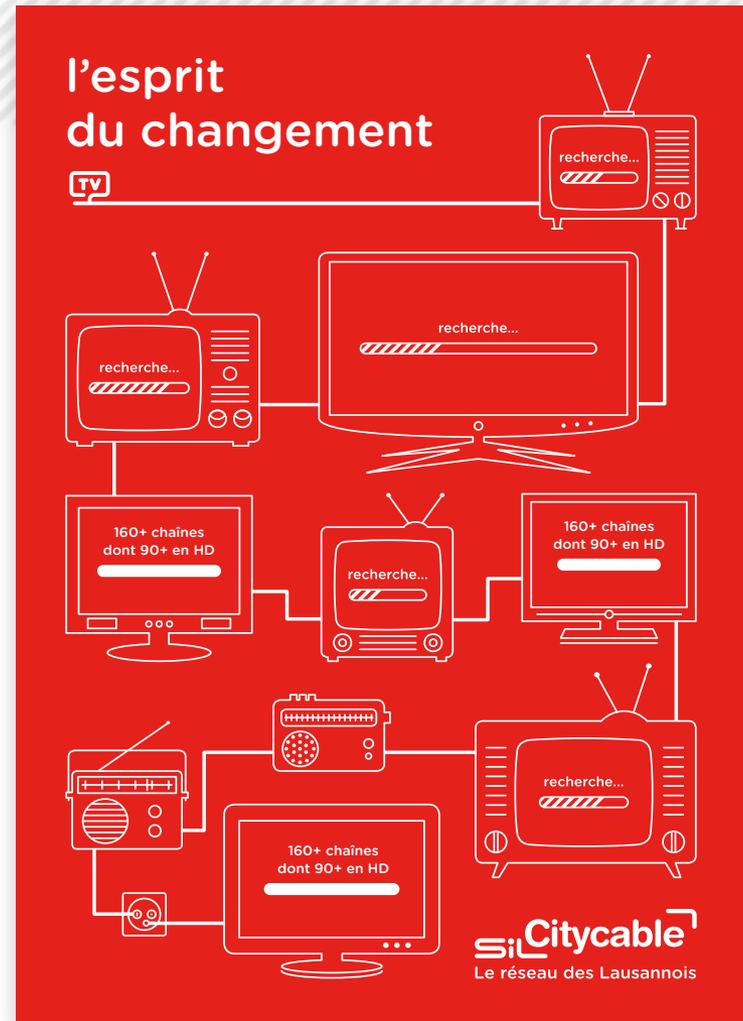
580 - 599:

chaînes radio anglophones et divers

*simulcast: chaînes doublées en SD

Quelles sont les conséquences pour nos clients?

1. Recherche et mémorisation de chaînes sur tous les téléviseurs
2. Disparition de certaines chaînes dans leur version SD au profit de la HD
3. Disparition des signaux DVB-C (UPC Cablecom)
4. La box by net+ se réglera automatiquement



Citycable va soutenir ses clients avec plusieurs mesures

1. Communications

- Information dans l'annexe aux factures SiL de mars & avril
- Bandeaux d'information sur RTS Un & Deux, TF1, France 2
- Courriers personnalisés
- Page internet spéciale
- Mise à jour de notre site web
- Conférence de presse

2. Mesures de soutien

- Message spécial sur notre numéro de support
- Prestation de réglage TV à domicile à CHF 89.- avec nos partenaires
- Vente d'un décodeur à prix réduit dans nos espaces clients
- Reconduction de la campagne ECO (bon de CHF 150.- pour l'achat d'un téléviseur avec la norme énergétique A+ ou A++)
- Renforcement de nos équipes de conseillers clientèle, aux espaces clients et au centre d'appel

Exemple d'aide à la recherche de chaînes En ligne

Citycable Privé Business Aide Mon Compte A propos | Webmail | Contact

Administratif Internet Fibre optique TV Téléphone Sécurité Glossaire

Recherche des chaînes numériques

Recherche automatique des chaînes

Différentes marques de TV	Procédure de recherche de chaînes
<p>Panasonic ></p> <hr/> <p>Sharp</p> <hr/> <p>Philips</p> <hr/> <p>Toshiba</p> <hr/>	<h3>Panasonic</h3> <p>< ></p> <p>Appuyez sur la touche MENU de la télécommande, un menu principal s'affiche sur l'écran du téléviseur.</p>  <p>Bouton de sélection DVB-T</p> <p>Bouton d'affichage du menu</p> <p>Flèches de direction</p>

Exemple d'aide à la recherche de chaînes Par courrier

Ce printemps, Citycable renforce son offre de chaînes en Haute Définition

L'évolution de la TV et radio numérique continue. Citycable va enrichir et optimiser son offre en mai 2016 puisqu'il augmentera significativement le nombre de chaînes TV en Haute Définition (HD) et étoffera son offre de radio numérique.

Une offre TV enrichie et plus de HD

La qualité de l'expérience client va considérablement augmenter par le passage en HD d'un grand nombre de chaînes diffusées jusqu'à présent en définition standard (SD) et par l'ajout de nouvelles chaînes. Suite à ce changement, vous aurez accès à plus de 160 chaînes dont plus de 90 en HD.

Nouveau réglage des chaînes TV

Pour simplifier l'utilisation de la TV numérique, Citycable revêt complètement l'ordre des chaînes. Avec ce changement, les chaînes de même langue et de même thème seront désormais regroupées au sein d'une même «plage» de numéros. Cette réorganisation permettra de zapper de manière plus intuitive.

Etes-vous concerné ?

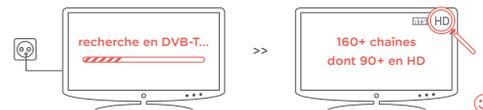
Tous les abonnés Citycable seront concernés.

- Les personnes possédant une TV numérique devront effectuer une recherche et mémorisation automatique des chaînes.
- Les abonnés à la box by net+ n'auront aucune démarche à effectuer puisque leur box procédera à une mise à jour automatique des chaînes.

Comment rechercher et mémoriser des chaînes ?

- Selon la marque de votre TV, des modes d'emploi vous expliquent comment procéder. Rendez-vous sur www.citycable.ch/recherche
- Consultez le manuel d'utilisation de votre téléviseur.
- Bénéficiez d'une intervention à domicile à prix préférentiel effectuée par l'un de nos experts et techniciens agréés en nous contactant au 021 315 88 88.

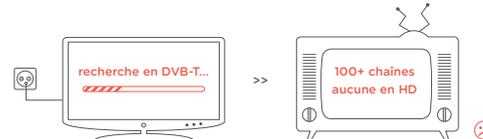
Comment savoir si votre téléviseur est compatible HD ?



Votre téléviseur est compatible Haute Définition si :

- Vous visualisez la chaîne «RTS Un HD» en vous plaçant sur le numéro 1**.
- Il comporte le logo «HD TV».

! Attention : il se peut que votre téléviseur ou le mode d'emploi de celui-ci n'indique pas le logo «HD TV».



Votre téléviseur n'est pas compatible Haute Définition si :

- Vous ne pouvez pas regarder la chaîne «RMC Découverte» en vous plaçant sur le numéro 40** car votre téléviseur affiche un écran noir.
- Les détenteurs d'un téléviseur ne disposant pas d'un récepteur numérique HD* (TV HD Ready à écran plat acheté avant 2007) ne pourront plus regarder les chaînes diffusées en HD. Mais l'offre de chaînes SD (100+) restera attractive. Les principales chaînes francophones continueront également à être diffusées en SD.

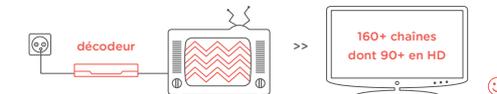
* En cas de doute sur la compatibilité de votre téléviseur, veuillez consulter le mode d'emploi ou renseignez-vous auprès d'un magasin spécialisé.

** Ce numéro de chaîne peut avoir été modifié en fonction du modèle de votre TV ou si vous avez effectué des réglages manuels.

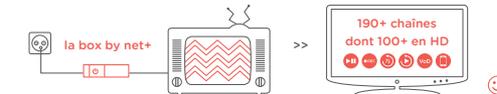
Que faire si votre téléviseur n'est pas compatible HD ?

Pour continuer à regarder leurs programmes favoris, les personnes concernées auront trois solutions :

1. Se procurer un décodeur TNT HD à prix réduit auprès de Citycable***.



2. Choisir l'une de nos offres avec la box by net+ : www.citycable.ch/tv/la-box



3. Acheter une nouvelle TV HD étiquetée A+ ou A++ grâce à notre promotion TV ECO, en ramenant son ancien téléviseur auprès d'un magasin partenaire et profiter d'un bon de CHF 150.- : www.citycable.ch/promo/ecotv2016

Des questions ?

- Vous retrouverez de plus amples informations ainsi que des guides d'utilisation sur le site : www.citycable.ch/hd
- La liste des partenaires agréés Citycable est disponible sur le site : www.citycable.ch/partenaires

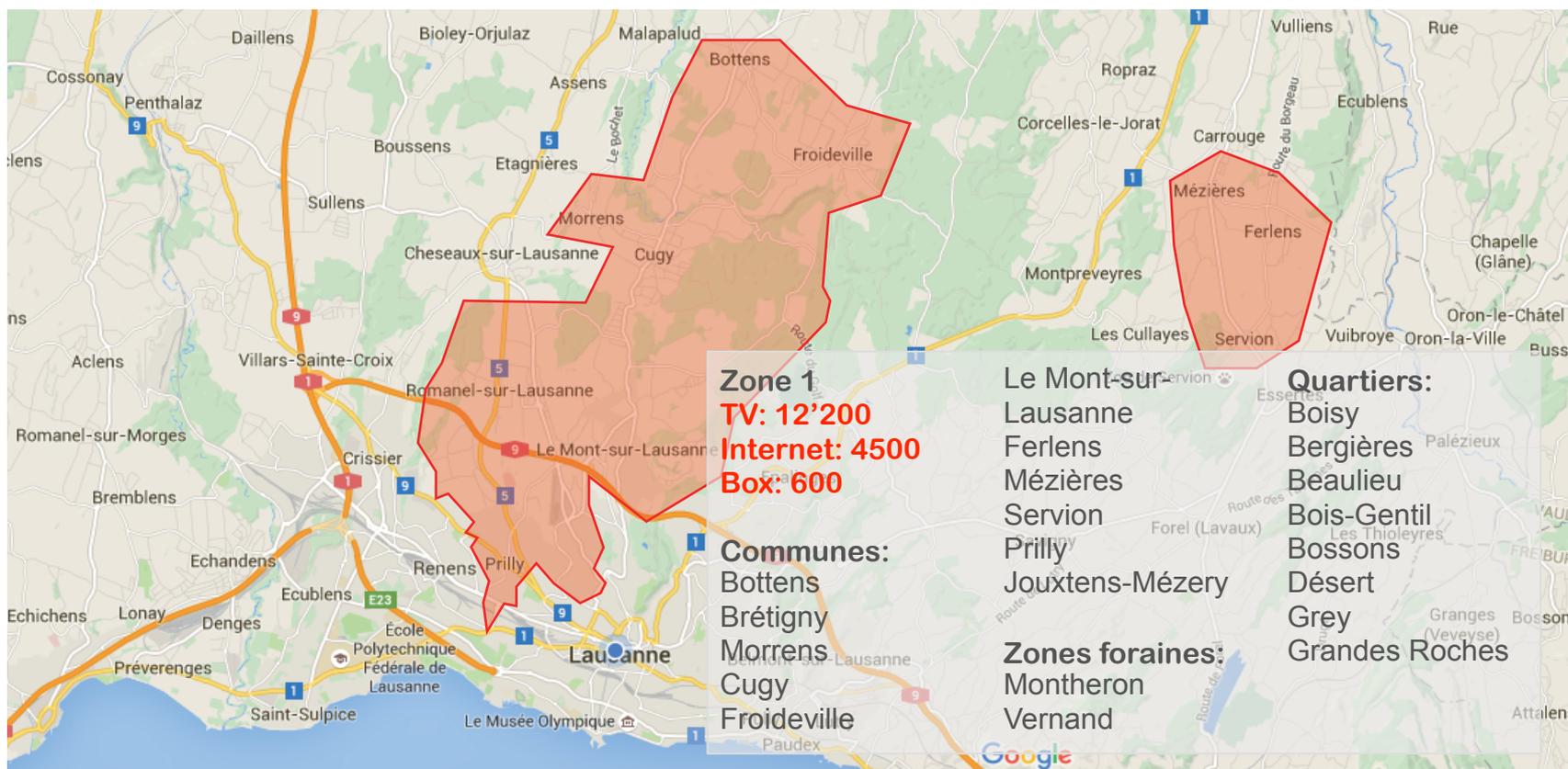
*** Offre valable dans la limite des stocks disponibles.

Citycable / Direction des Services Industriels / Espaces Clients
 Place de l'Europe 2
 1003 Lausanne
 Lundi - vendredi :
 9h00 - 18h30
 Samedi : 9h00 - 17h00
www.citycable.ch

Call center
 021 315 88 88 (tarif local)
 Lundi - vendredi :
 8h00 - 21h00
 Samedi - dimanche :
 9h00 - 21h00

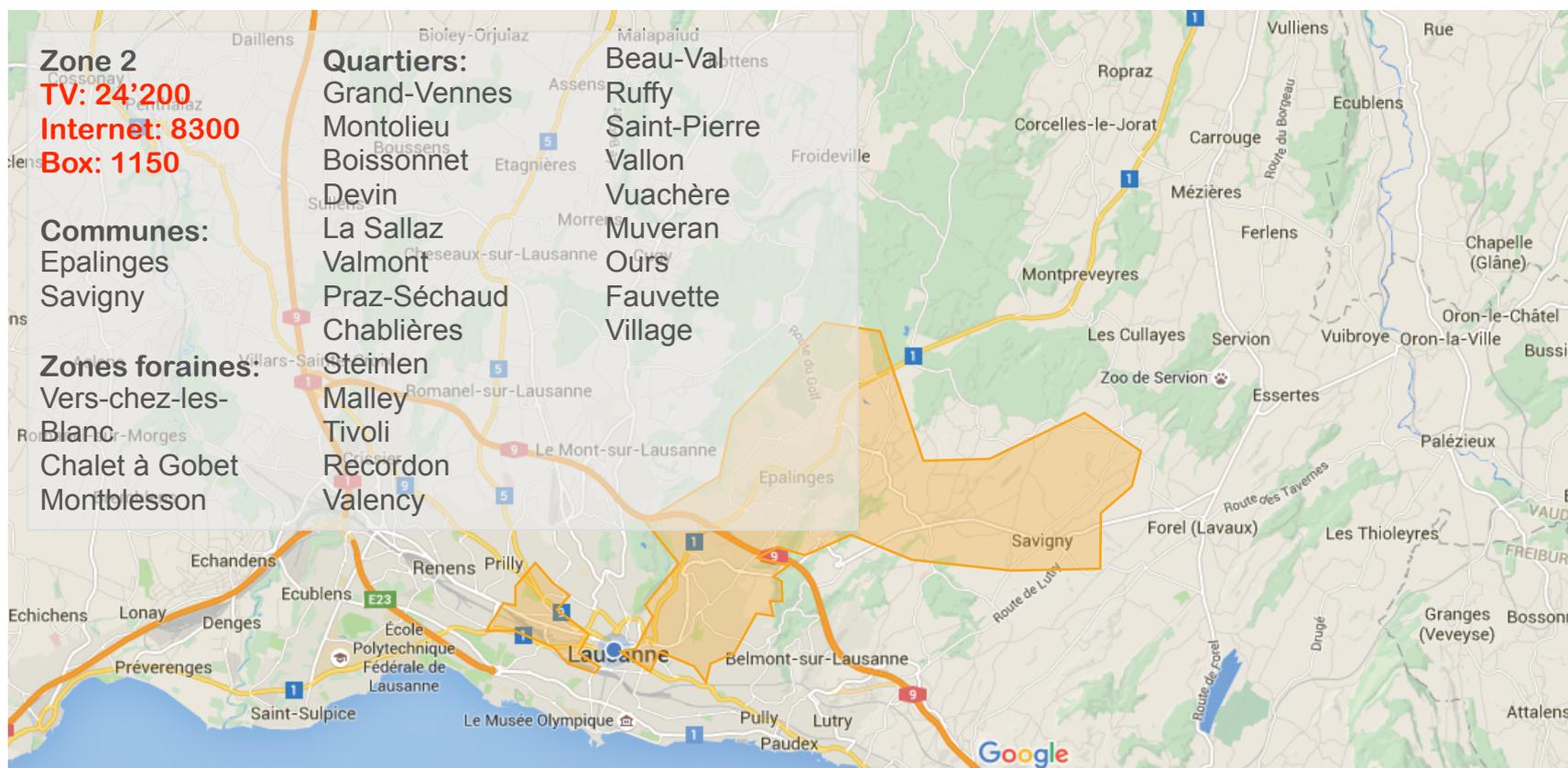
Plan de mise en œuvre: 3 zones prévues

Zone 1



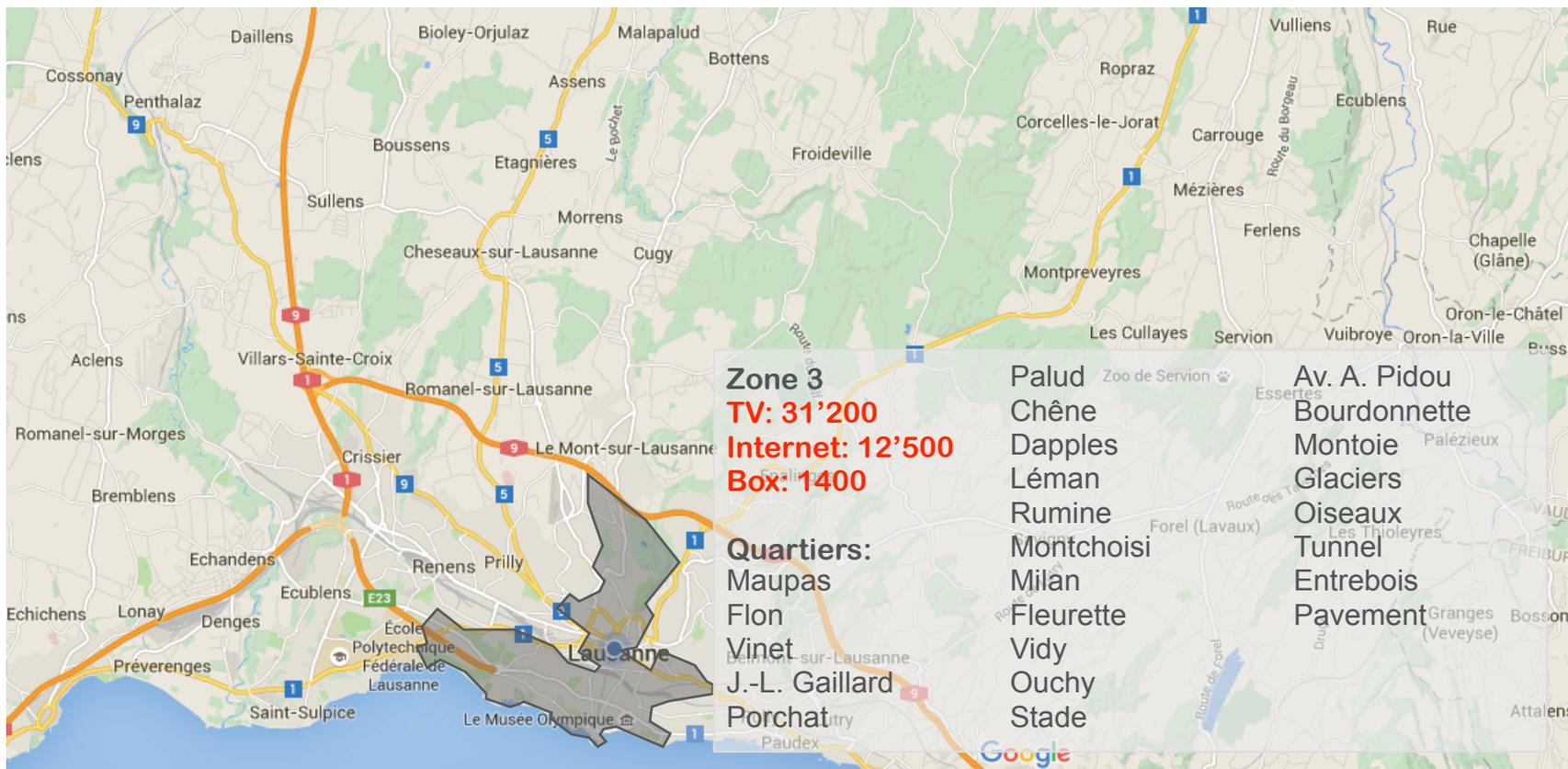
Plan de mise en œuvre: 3 zones prévues

Zone 2



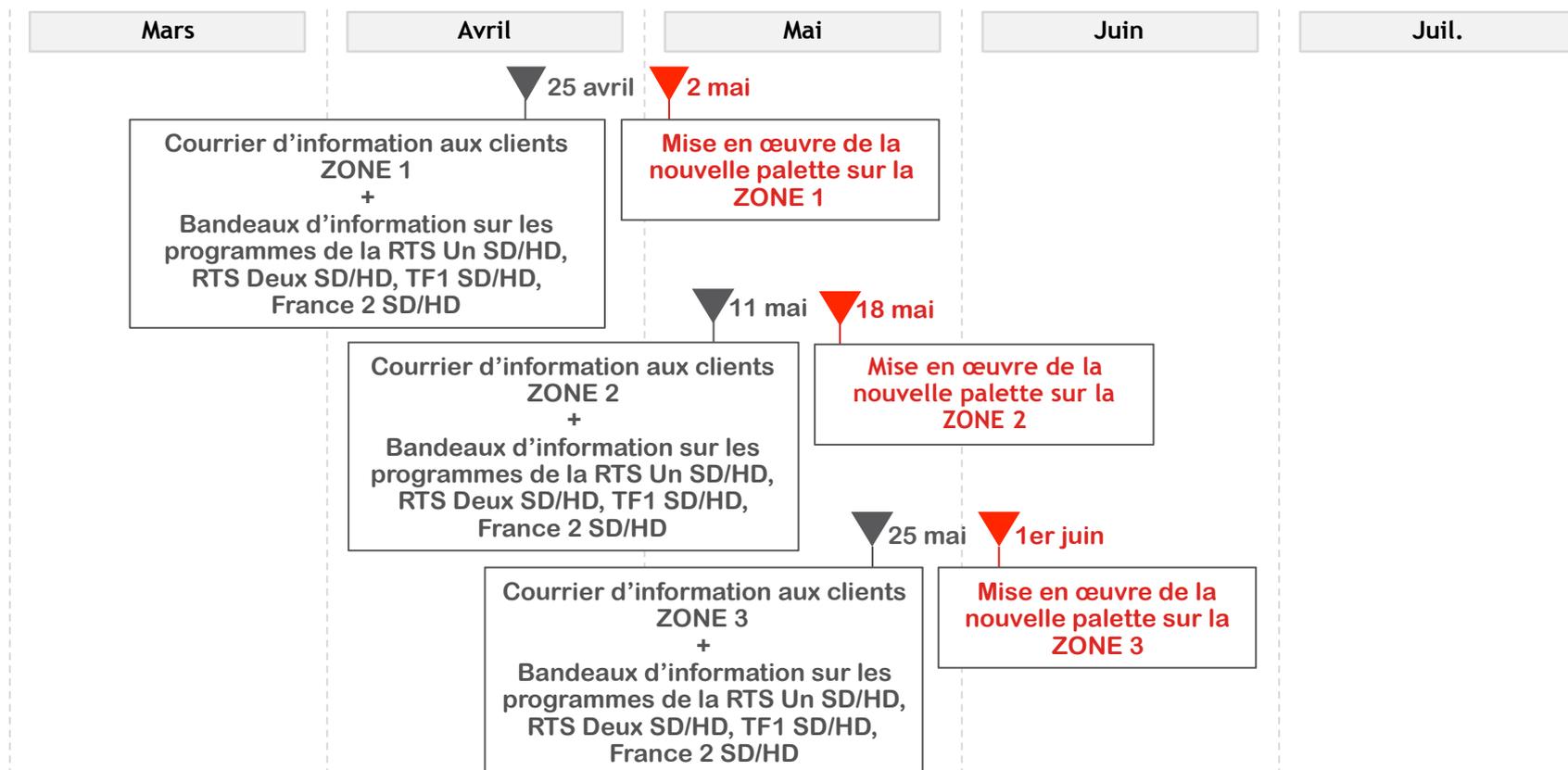
Plan de mise en œuvre: 3 zones prévues

Zone 3



Nous voulons être prêts avant l'Euro 2016!

Plan de mise en œuvre



Agenda

1. Citycable, le réseau de la région lausannoise
2. Nouvelle palette TV numérique
- 3. L'accès 3-en-1**
4. Refonte des packs et produits internet
5. Message final

L'accès réseau (offre de base Citycable) aujourd'hui



1. TV numérique

170+ chaînes TV
dont 50+ en HD

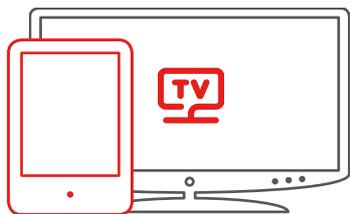


2. L'internet

2/0.2 Mbit/s
Frais d'activation CHF 49.-

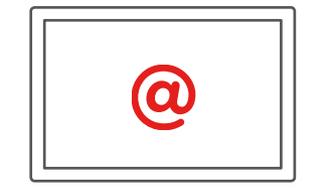
- Utilisation croissante de la TV sur mobile, tablette et web > demande d'intégration de ces services dans l'offre de base
- Le téléphone mobile devient très important mais les utilisateurs souhaitent tout de même une ligne de téléphone fixe à moindre coût.

Création de l'accès 3-en-1: ce pack de base répond aux besoins clients tout en restant très compétitif



1. TV numérique et net+ TV Mobile*

160+ chaînes TV
dont 90+ en HD



2. L'internet**

2/0.2 Mbit/s
Modem Wi-Fi inclus



3. Le téléphone**

1 ligne VoIP
Portabilité offerte

Nouveau tarif
dès le 1er juillet 2016

CHF 29.95/mois

CHF 49.- (frais d'activation)

Agenda

1. Citycable, le réseau de la région lausannoise
2. Nouvelle palette TV numérique
3. L'accès 3-en-1
- 4. Refonte des packs et produits internet**
5. Message final

Refonte des packs et produits internet

Clients particuliers/business

Particuliers

1. Boost à 1 Gbit/s
2. Débits symétriques (option FTTH)
3. Augmentation des débits upload
4. Nouveau produit d'entrée de gamme: utility
5. Baisse de prix

Business

1. Boost à 1 Gbit/s
2. Débits symétriques (inclus FTTH)
3. Augmentation des débits upload
4. 2ème ligne VoIP incluse
5. Baisse de prix

Refonte des packs et produits internet

Clients particuliers



LE PACK intensity
@ L'internet 300/20 Mbit/s
📞 Le téléphone Illimité ¹ (vers fixe CH)
📺📺 La box by net+ 190+ chaînes (100+ en HD)
Enregistrement 500 heures/4 mois
129.-/mois
📺 Sans la box by net+ 114.-/mois
@ L'internet symétrique 300/300 Mbit/s ³
+15.-/mois
⊕ Le boost 1 Gbit/s ⁶ +20.-/mois

LE PACK vitality
@ L'internet 150/15 Mbit/s
📞 Le téléphone Illimité ¹ (vers fixe CH)
📺📺 La box by net+ 190+ chaînes (100+ en HD)
Enregistrement 120 heures/4 mois
119.-/mois
📺 Sans la box by net+ 104.-/mois
@ L'internet symétrique 150/150 Mbit/s ³
+15.-/mois
-

LE PACK agility
@ L'internet 50/10 Mbit/s
📞 Le téléphone Illimité ¹ (vers fixe CH)
📺📺 La box by net+ 190+ chaînes (100+ en HD)
Enregistrement 50 heures/1 mois
99.-/mois
📺 Sans la box by net+ 84.-/mois
@ L'internet symétrique 50/50 Mbit/s ³
+15.-/mois
-

LE PACK simplicity
@ L'internet 25/5 Mbit/s
📞 Le téléphone Illimité ¹ (vers fixe CH)
📺📺 La box by net+ 190+ chaînes (100+ en HD)
Enregistrement 50 heures/1 mois
89.-/mois
📺 Sans la box by net+ 74.-/mois
@ L'internet symétrique 25/25 Mbit/s ³
+15.-/mois
-

LE PACK utility
@ L'internet 10/1 Mbit/s
📞 Le téléphone Illimité ¹ (vers fixe CH)
📺 La télévision 160+ chaînes (90+ en HD)
-
64.-/mois

L'ACCÈS 3-en-1
@ L'internet 2/0.2 Mbit/s
📞 Le téléphone Dès 8 cts/min. ²
📺 La télévision 160+ chaînes (90+ en HD)
-
29.95/mois⁷

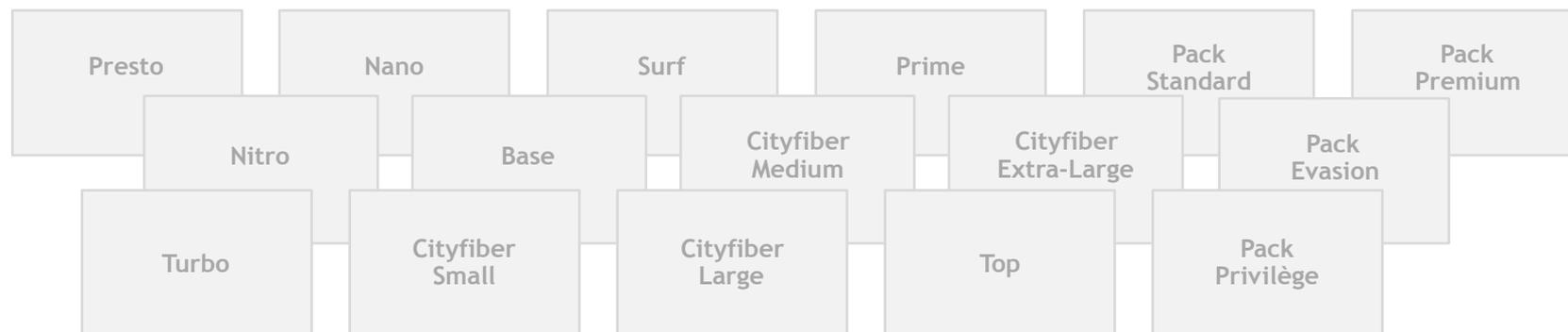
Refonte des produits internet

Clients business



L'INTERNET efficiency	L'INTERNET productivity	L'INTERNET activity	L'INTERNET commodity
@ L'internet symétrique avec la fibre optique 300/300 Mbit/s	@ L'internet symétrique avec la fibre optique 150/150 Mbit/s	@ L'internet symétrique avec la fibre optique 50/50 Mbit/s	@ L'internet symétrique avec la fibre optique 25/25 Mbit/s
@ L'internet avec le câble 300/30 Mbit/s	@ L'internet avec le câble 150/20 Mbit/s	@ L'internet avec le câble 50/15 Mbit/s	@ L'internet avec le câble 25/5 Mbit/s
142.-/mois	117.-/mois	97.-/mois	72.-/mois
+ Le boost 1/1 Gbit/s* + 20.-/mois	-	-	-

Refonte des packs et produits internet Migration



**Migration de TOUS les anciens abonnements au 1er juillet 2016
(y compris produits Business)**

Refonte des packs et produits internet

Clients particuliers/business

Le nouveau portefeuille signifie une réduction des prix internet et pack pour la plupart des clients

Particuliers

- 50% des clients bénéficieront d'une baisse de tarif et de plus de prestations (débit, TV mobile...)
- 30% n'auront aucun changement tarifaire et plus de prestations (débit, TV mobile...)

Business

- 66% des clients bénéficieront d'une baisse de tarif et de prestations supplémentaires (débit upload augmenté, symétrie pour le FTTH)
- Aucun changement tarifaire pour les autres, mais plus de prestations (débit upload augmenté, symétrie pour le FTTH)

Agenda

1. Citycable, le réseau de la région lausannoise
2. Nouvelle palette TV numérique
3. L'accès 3-en-1
4. Refonte des packs et produits internet
- 5. Message final**

Message final

- 1. L'enrichissement de la palette TV apporte une vraie plus-value** (+ de chaînes, + de chaînes HD, simplification de la numérotation) à nos clients, mais nécessite un réglage des téléviseurs
> Nous allons mettre tout en place pour faciliter ce changement
- 2. L'accès réseau devient l'accès 3-en-1**
Une offre de base qui comprend la TV numérique et la TV sur mobiles, internet ainsi que le téléphone fixe pour CHF 29.95
- 3. Une refonte du portefeuille avec des baisses de tarif**, une augmentation des vitesses (en particulier upload) et l'intégration des débits symétriques pour les clients business (FTTH). Tous les clients se verront migrer sur ce nouveau portefeuille

Citycable évolue et en fait profiter ses clients

**Merci
de votre attention**