



38067

QUALITE ET ACCES TV

Isabelle TRÉVILLY – Directrice adjointe de département
isabelle.trevilly@ifop.com

Anaïs PRUVOT – Directrice d'études
anaïs.pruvot@ifop.com

Amandeep JARNAIL – Chargée d'études
Amandeep.Jarnail@ifop.com



Sommaire

- **INTRODUCTION**
- PRINCIPAUX RÉSULTATS
- SYNTHÈSE

Etude comparative de la qualité perçue des différents modes de réception de la TV et de l'accès à la TNT



Objectifs :

- Evaluer le degré de **recours à la plateforme TNT** et les **motivations associées**
- Mesurer la **qualité perçue des différents modes de réception**, en positionnant notamment la TNT vs. l'IPTV (ADSL en particulier)
- Déterminer la **disponibilité effective d'une connexion à la TNT** dans les logements français et l'**attachement à ce raccordement**.



Méthodologie : un dispositif d'études quali / quanti

- **Phase qualitative** → **2 groupes de 3 heures** (15 et 16 mai 2018)
 - Chaque groupe mixe les modes de réception: TNT, ADSL et Fibre
 - Un groupe réalisé à Paris et l'autre en Province
 - 8-9 participants par groupe (panachage en termes de sexe, âge, type de logement, équipement TV)
- **Phase quantitative** → **2000 individus** âgés de 18 ans et plus
 - Interrogation online (panel Bilendi, 16-28 mai 2018)
 - Echantillon représentatif de la population nationale selon le mode de réception de la TV sur le poste principal

Sommaire

- INTRODUCTION
- **PRINCIPAUX RÉSULTATS**
- SYNTHÈSE

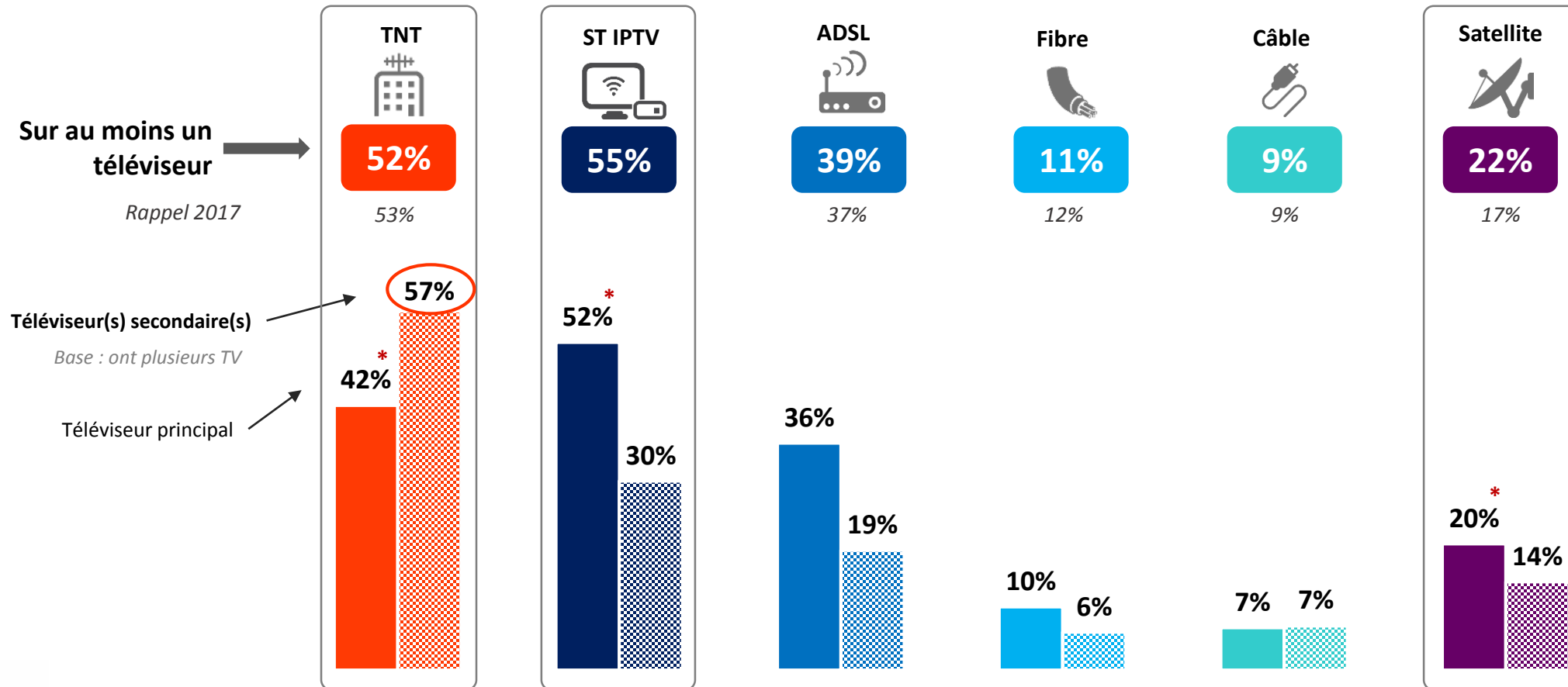
Principaux résultats

- 1. Les modes d'accès à la TV dans les foyers français**
2. Satisfaction de la qualité de réception de la TV en direct
3. Attachement à l'accès à la TNT

L'antenne : 1^{er} mode de réception de la TV dans les foyers français, devant l'ADSL. Et de loin le mode de réception le plus répandu sur les postes secondaires.

Base : Ensemble (2001 ind.)

Modes de réception de la TV dans les foyers français

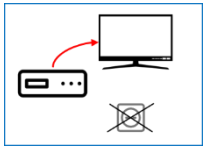


La majorité des ADSL/Fibre sont également branchés à la TNT, soit via la box, soit via le téléviseur directement. Pour autant, seuls 17% le déclarent spontanément.

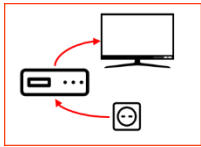
 **ADSL OU Fibre**
(sur le poste principal) **46%**

Branchement à la prise d'antenne (poste principal)

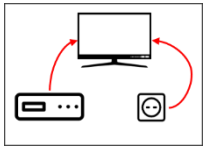
Base : ADSL ou Fibre sur le poste principal (930 ind.)



Purs
Aucun branchement à la prise d'antenne



Branchés à la TNT
Box TV branchée à la prise d'antenne

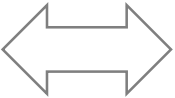


Mixtes
TV reliée à la prise d'antenne et à la box

Total = 100%



60% sont branchés à la TNT
(via la box ou la TV)

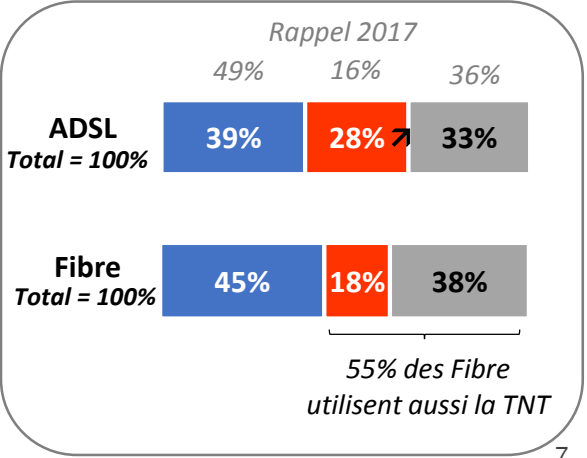


Seuls 17% des ADSL/Fibre avaient déclaré spontanément recevoir aussi la TV via la TNT

Pourquoi avoir branché la box à l'antenne ?

(Base : 243 ind.)

Car le manuel d'utilisation de la box le préconisait	45%
Pour bénéficier d'une meilleure qualité de réception TV	42%
Ne sait pas	18%



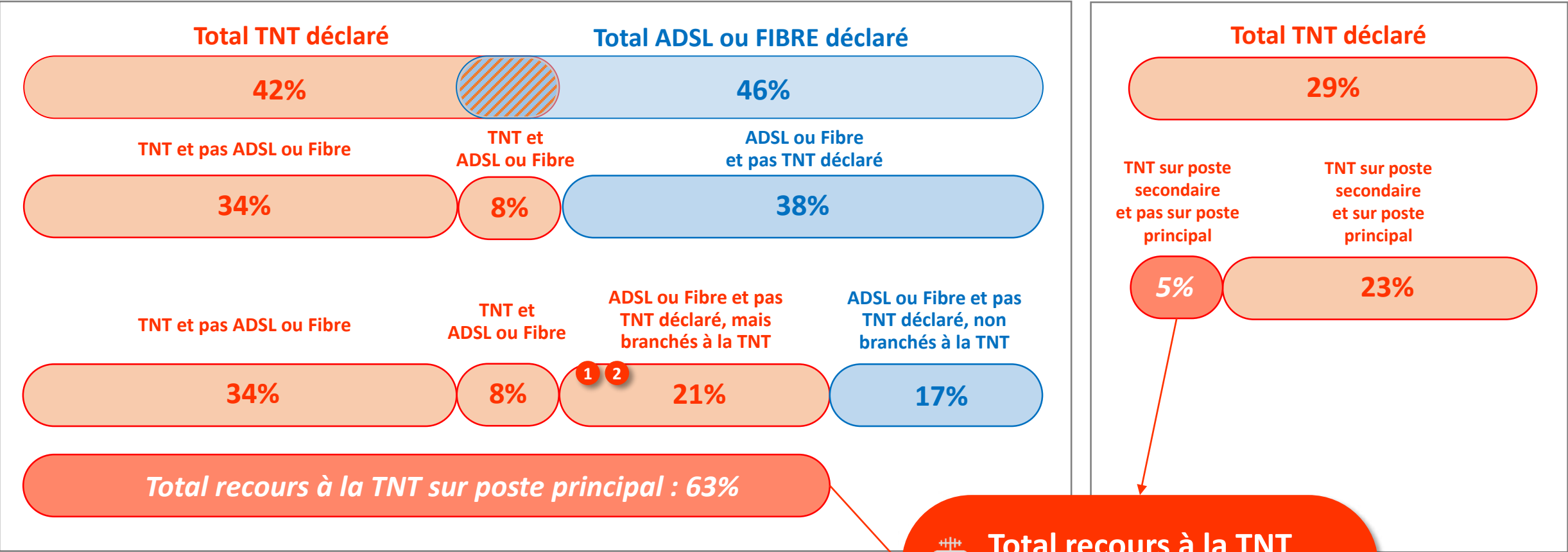
In fine, ce sont près de 7 Français sur 10 qui ont recours à la TNT dans leur foyer : soit directement via un téléviseur, soit via un branchement de la box à la TNT.

Total Taux de recours à la TNT

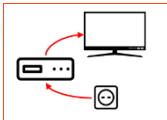
Base : ensemble des foyers

Sur le poste principal

Sur poste secondaire

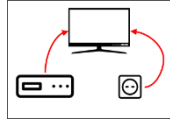


1



Box TV branchée à la prise d'antenne 10%

2



TV reliée à la prise d'antenne et à la box 11%

Le choix de la TNT est guidé par la simplicité, la fiabilité et la gratuité



En majeur

- ▶ La **simplicité d'utilisation** : une seule télécommande, un menu très accessible, un seul branchement (notamment lorsque le boîtier est intégré au téléviseur),
- ▶ La **fiabilité** de ce mode de réception, même s'il peut y avoir des parasitages, le risque de panne est quasi nul (contrairement à la réception via un FAI),
- ▶ La **gratuité** d'accès au bouquet de chaînes,
- ▶ Un **nombre de chaînes** largement suffisant au regard des besoins et en phase avec le besoin de se repérer facilement dans l'offre,
- ▶ **L'indépendance** du service, sa déconnexion d'avec internet constitue un atout majeur pour les utilisateurs.

En plus mineur

- ▶ **L'absence d'installation** : un service immédiatement accessible dès le branchement (dès lors que l'antenne préexiste).

Quelques clients à Nantes sont tentés par la fibre, notamment pour avoir accès au replay, à une plus large palette de chaînes et à une meilleure qualité d'image (supposée), mais le prix constitue un frein important.

Une offre qui mériterait d'être davantage visible : les clients des FAI ont tendance à oublier son existence alors même qu'ils peuvent être confrontés à des problèmes de réseau.

La fibre : un choix avant tout guidé par la rapidité du débit internet



D'abord pour internet

- ▶ La **puissance** affichée du débit internet constitue le principal critère de choix de la fibre, promesse d'une navigation plus fluide.
- ▶ La **nouveauté** de la technologie est également séduisante : un choix qui donne le sentiment de faire partie des privilégiés, de vivre avec son temps...

Mais un choix qui présente des avantages pour la réception TV

- ▶ Un **large choix de chaînes** proposé, et notamment la possibilité d'accéder à des chaînes spécialisées (type BeIN Sport ou des chaînes étrangères) est perçu comme un vrai plus, même s'il est parfois difficile de se repérer dans cette offre pléthorique,
- ▶ L'accès à **différents services** (le replay, la VOD, l'enregistrement mais aussi l'accès aux plateformes telles que Netflix) est apprécié parce qu'en phase avec les nouvelles pratiques de consommation de la télévision.
- ▶ Une promesse de **qualité d'image** supérieure, liée au débit de la fibre (vs l'ADSL)
 - ▶ Une technologie qui semble requise dès lors que l'on s'équipe d'une télévision high tech.

La communication autour de la fibre semble avoir été particulièrement efficace : les Parisiens comme les Nantais estiment que pouvoir être raccordé tient de la chance, de l'opportunité à ne pas rater.

L'ADSL semble plutôt être un choix par défaut



À Nantes

Les clients ADSL rencontrés à Nantes se sont orientés vers la réception TV via leur box, notamment parce qu'ils **ne disposaient pas d'alternative** :

- Soit parce que la réception via la TNT posait problème,
- Soit parce que la maison ne disposait pas d'antenne. Dans ce cas, l'abonnement regroupant TV, internet et téléphone semblait plus **économiquement avantageux**.

“
Moi je recevais la TNT à plein pot jusqu'à ce qu'un jour je ne reçoive plus certaines chaînes, donc ça m'a poussée à prendre la box ADSL... La box j'avais le droit à la TV dedans. (Nantes) ”

“
Dans ma maison il n'y avait pas d'antenne TV donc on a pris au plus simple. Je m'étais pas spécialement renseignée, j'étais déjà chez Free avant, je me suis pas posée de questions, je voulais pas m'embêter. Et ça coûtait moins cher, enfin il n'y avait pas besoin d'équipements particuliers, d'antenne etc. (Nantes) ”

A Paris, des clients atypiques ?

Les clients ADSL ont choisi cette solution avant tout pour répondre à leur besoin d'internet.

In fine, ils avaient **choisi de n'utiliser leur box que pour l'accès à internet** : soit pour assurer un confort de navigation, soit pour éviter de limiter la puissance requise pour les jeux vidéos.

Dans tous les cas, la TV via l'ADSL est jugée **trop peu fiable** et ils ont tous préféré opter pour la réception TV via la TNT.

Les Nantais se montrent toutefois très attachés au fait d'accéder à **différents services** (notamment le replay, la VOD, l'enregistrement) dont ils estiment difficilement pouvoir se passer.

Principaux résultats

1. Les modes d'accès à la TV dans les foyers français
- 2. Satisfaction de la qualité de réception de la TV en direct**
3. Attachement à l'accès à la TNT

La TNT : une qualité de réception très appréciée



La réception TV via la TNT présente de nombreux atouts :

- La **fiabilité** / constance de la réception (pas de panne) ;
- La qualité et la **stabilité de l'image** (pas d'image figée, pas de grésillement, moins de parasitage...) ;
- La **bonne synchronisation** entre l'image et le son ;
- Le passage à la **haute définition**, que de nombreux utilisateurs ont repéré, a donné accès à une image plus nette, à des couleurs plus franches.



Avec la TNT, c'est excellent, c'est toujours parfait. On allume et tout se passe bien. Je suis très contente, ça me suffit. Ça a bien évolué quand c'est passé en HD. C'est plus sympa, les images sont plus belles, plus nettes, l'image est renforcée. C'est plus agréable à l'œil. (Paris)



Quand j'étais plus jeune, il y avait toujours des parasites, que ce soit une moto qui passe, le voisin qui faisait de la soudure... Mais il n'y a plus du tout ça maintenant. (Nantes)



Les problèmes rencontrés restent relativement mineurs :

- À Nantes, des utilisateurs ont rencontré des difficultés avec la réception de certaines chaînes (18 et au-delà), problèmes parfois résolus par la dernière mise à jour.
- À Paris, une utilisatrice disposant d'une antenne interne rencontre des problèmes de réception lorsque son voisin téléphone.

Les clients ADSL et fibre non-utilisateurs de la TNT sont surpris positivement par ces retours d'expérience contribuant à redorer l'image de la TNT désormais perçue comme une technologie qualitative et fiable.

L'ADSL : un mode de réception de la télévision moyennement satisfaisant



A Paris, les clients ADSL avaient abandonné le fait de regarder la TV via leur box.

A Nantes, les utilisateurs ADSL (ne disposant pas toujours d'une antenne) regardent la TV via leur box, sans être parfaitement satisfaits de la situation et attendant beaucoup le déploiement de la fibre.



La réception TV via l'ADSL est valorisée pour :

- **La qualité de réception qui s'est améliorée** avec le temps. La qualité d'image est parfois jugée supérieure à celle de la TNT.



Mais de nombreuses difficultés ou désagréments persistent :

- Le **manque de réactivité** : le temps de zapping est jugé trop long.
- Des **incidents de réception** récurrents, notamment lorsque les clients sont éloignés du relai et/ou qu'ils disposent d'un équipement obsolète : coupure totale, arrêt sur image, grésillements, lenteur... nécessitant de redémarrer régulièrement la box, voire d'opter pour des solutions alternatives (type clé 4G).



On est un peu loin de la base centrale ou je sais pas quoi... c'est la raison qu'ils nous ont donné, on a aussi changé la box qui était vieille et ça va mieux. Pareil, j'ai changé de décodeur, donc c'était peut-être l'équipement et pas la réception. (Nantes)



La fibre : une qualité de réception appréciée, plus particulièrement par les Parisiens



La réception TV via la fibre présente est globalement satisfaisante :

- Lorsque le service fonctionne bien, les clients décrivent une **excellente qualité d'image et de son** :
 - L'accès à l'image en HD constitue également un point d'attractivité majeur : elle semble plus claire, nette, limpide.
 - Comparativement à l'ADSL, l'amélioration semble très nette (notamment pour les Parisiens) : moins d'interruption du service, une plus grande réactivité lors du zapping...



La qualité de l'image est vraiment nettement meilleure, le son est meilleur aussi je pense. Quand ça marche, c'est super. (Nantes)

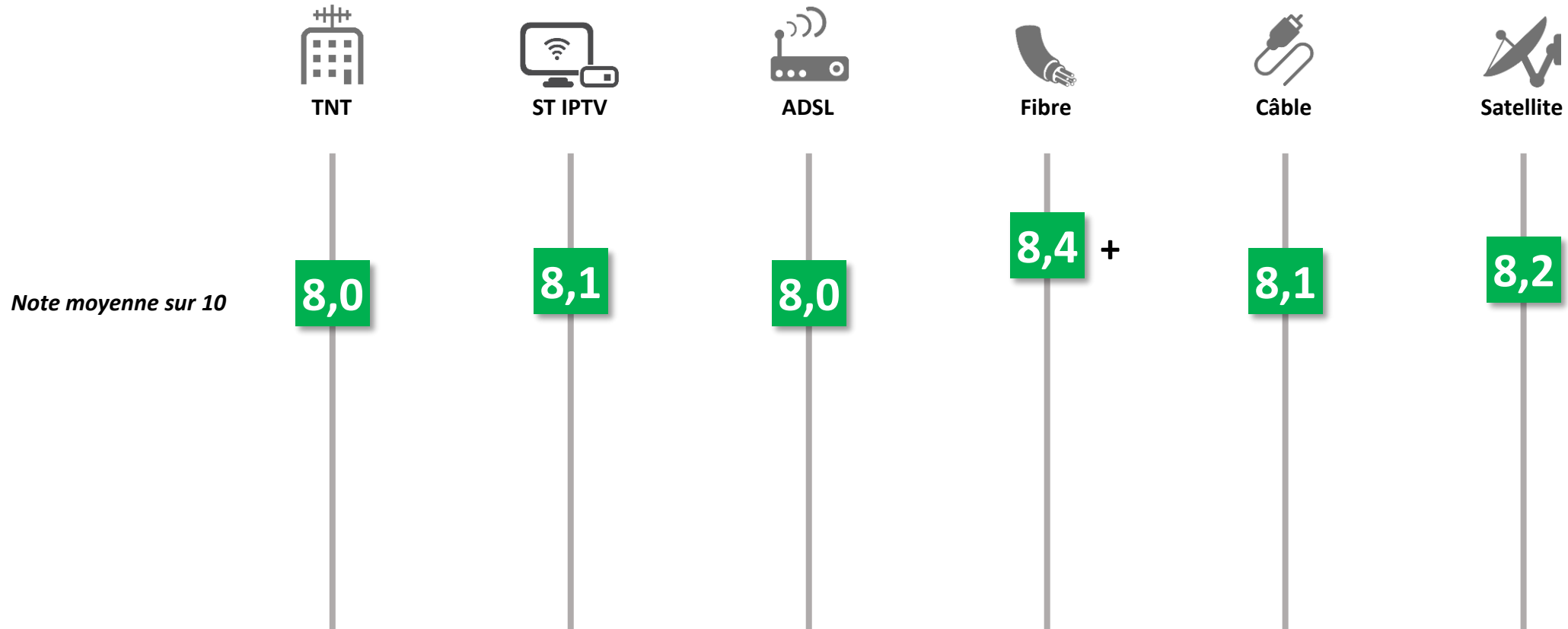


- Si les Parisiens semblent peu confrontés à des incidents, les Nantais en revanche se plaignent de difficultés importantes, confrontés notamment à des problèmes de réception de l'image : pixellisation, qualité médiocre de certaines chaînes, écran noir, image figée...
- Dans l'ensemble, **les clients fibre se montrent très conciliants** par rapport aux problèmes rencontrés, estimant que la technologie est encore dans une phase de rodage / mise en route.
- Mais en cas de panne, ils expriment clairement **la crainte de devoir attendre un long délai pour voir les problèmes résolus**.
- Les causes des problèmes rencontrés semblent multiples et pas toujours liées à la technologie elle-même. Sont ainsi tour à tour incriminés :
 - les parasitages extérieurs (travaux dans le quartier),
 - la saturation de la box compte tenu de la démultiplication des fonctionnalités,
 - les problèmes de connectique et de mise à jour,
 - les problèmes de téléviseur.

Des Français satisfaits de la qualité de réception TV en direct. Les Fibre sont les plus positifs.

Base : Ensemble (2001 ind,)

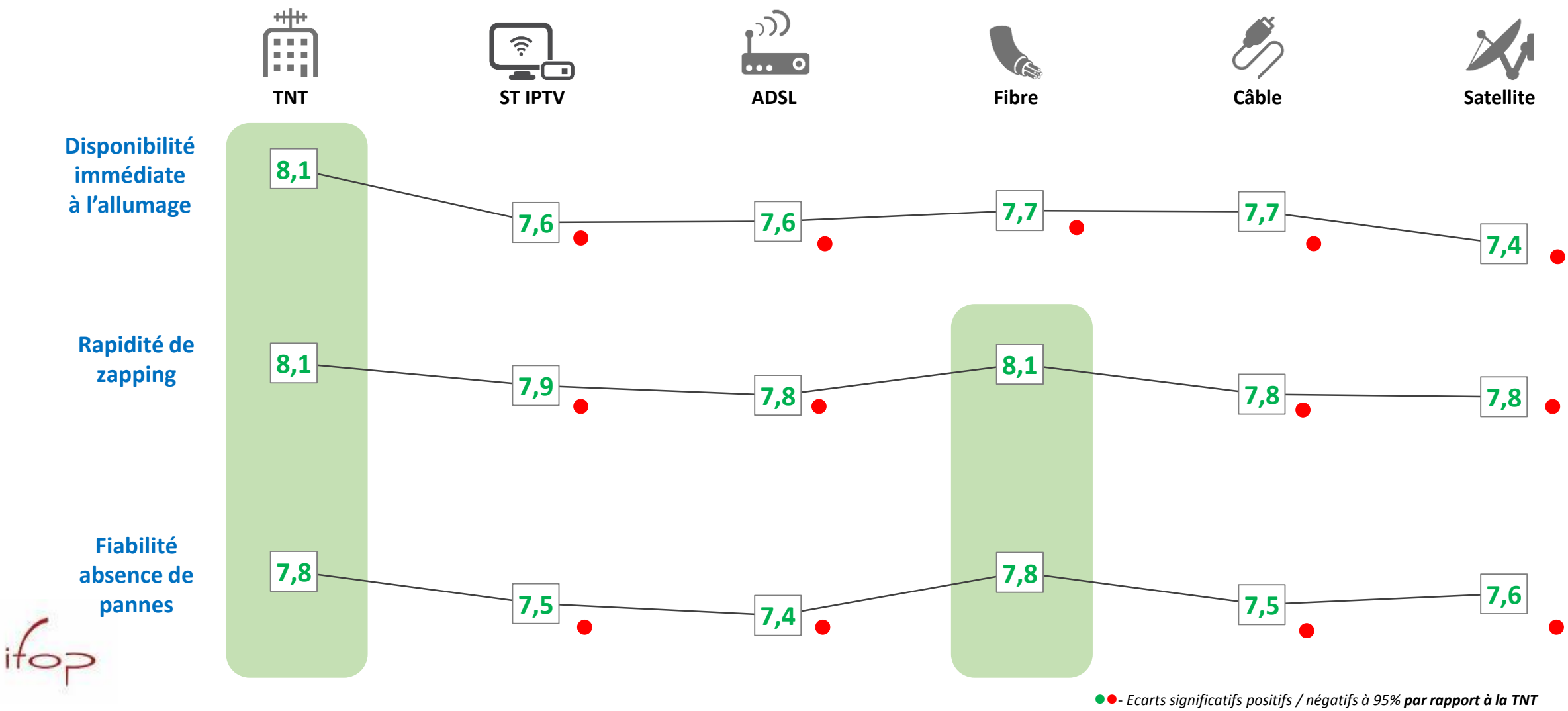
Satisfaction globale de la qualité de réception



Atouts de la TNT : disponibilité immédiate, rapidité de zapping et fiabilité.

Satisfaction détaillée de la qualité de réception

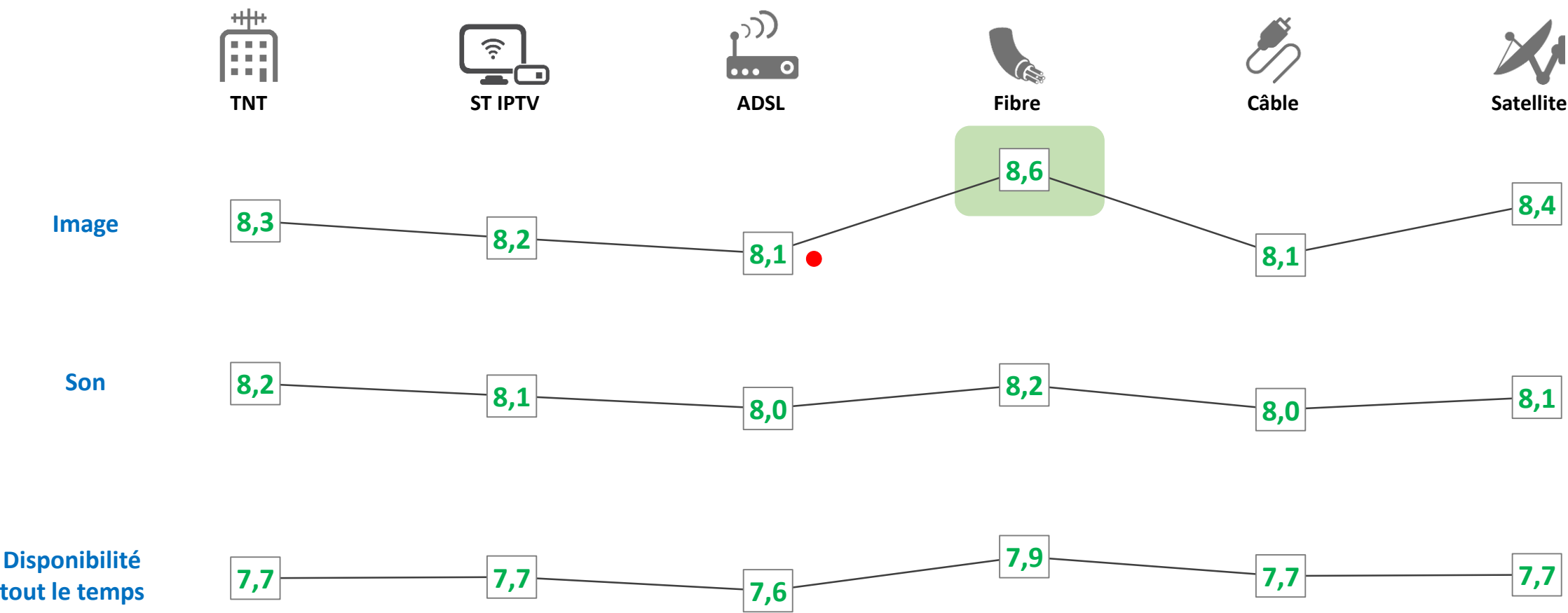
Note moyenne sur 10



La Fibre semble apporter une meilleure satisfaction sur la qualité d'image.
Sur la qualité du son et la disponibilité tout le temps, peu de différences d'appréciation
entre les différentes plateformes.

Satisfaction détaillée de la qualité de réception

Note moyenne sur 10



Moins de problèmes de blocage et de lenteur avec la TNT. Malgré la très bonne image dont elle bénéficie, la fibre n'est pas épargnée par les problèmes.

Problèmes rencontrés au cours des 12 derniers mois

Base : Ensemble (2001 ind.)

	 TNT	 ST IPTV	 ADSL	 Fibre	 Câble	 Satellite
Blocage qui nécessite d'éteindre et redémarrer	30% 	72% 	73% 	73% 	65% 	61% 
Lenteur pour passer d'une chaîne à l'autre	45% 	55% 	55% 	53% 	59% 	57% 
Problèmes de son	72%	73%	72%	71%	77%	74%
Perte de son	34% 	46% 	45% 	46% 	53% 	45% 
Problèmes d'image (pixellisée, saccadée)	69%	67%	68%	61% 	73%	66%

  - Ecart significatif positif / négatif à 95% par rapport à la TNT

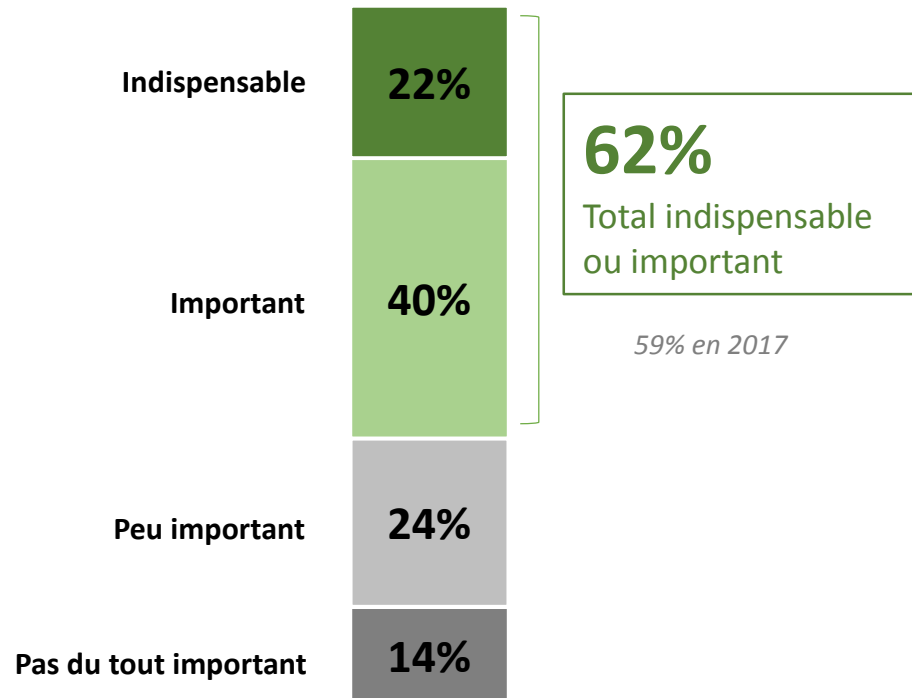
Principaux résultats

1. Les modes d'accès à la TV dans les foyers français
2. Satisfaction de la qualité de réception de la TV en direct
- 3. Attachement à l'accès à la TNT**

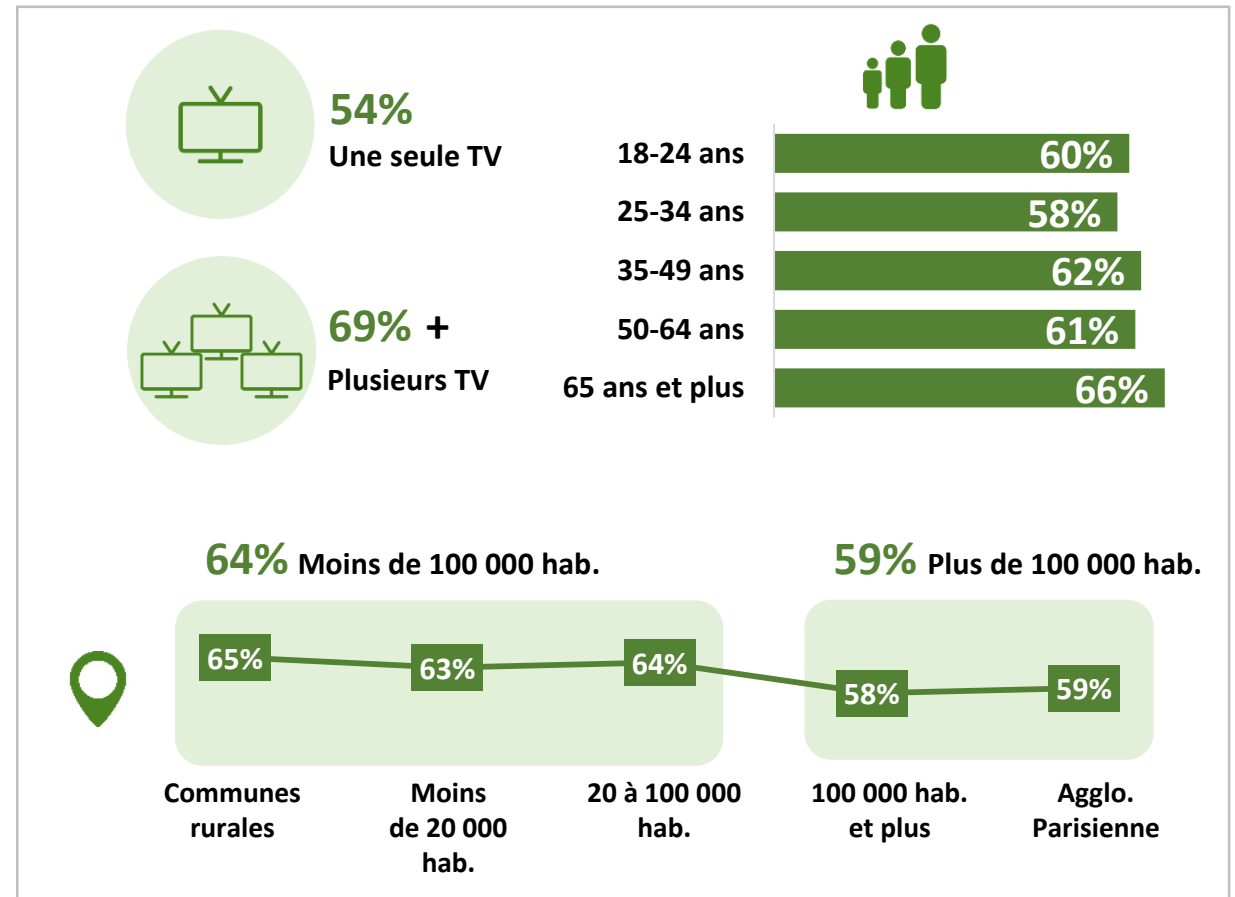
6 Français sur 10 attachés à l'accès à la TNT.

Importance de pouvoir recevoir la TV via l'antenne dans son logement

Après de l'ensemble des Français



Un niveau d'attachement important quelle que soit la cible

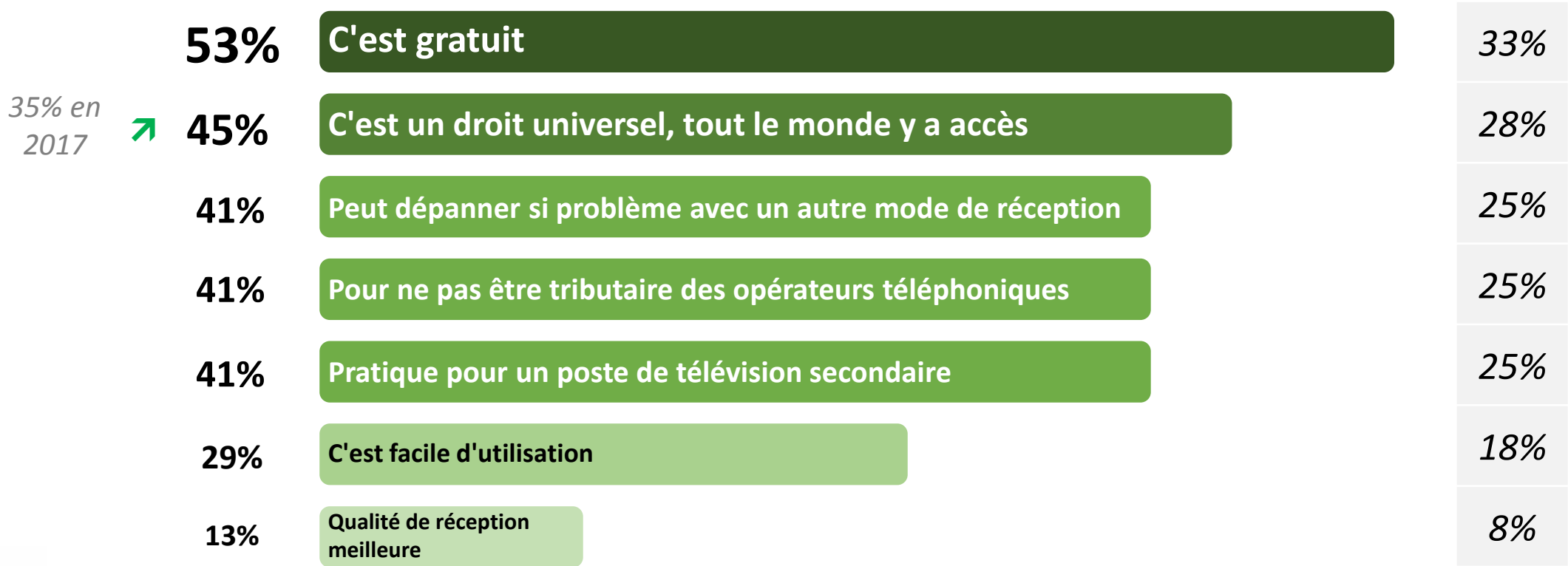


Principales raisons d'attachement à la TNT : sa gratuité, et le droit universel qu'elle incarne – sentiment qui s'est renforcé cette année.

62% des Français trouvent important d'avoir la possibilité de recevoir la télévision via l'antenne car...



Soit sur l'ensemble des Français



Sommaire

- INTRODUCTION
- PRINCIPAUX RÉSULTATS
- **SYNTHÈSE**

Synthèse

- **La TNT est le premier mode d'accès à la télévision**

68% des foyers Français ont recours à la TNT comme modes de réception de la TV (tous postes confondus).

Plus précisément, **42% des foyers français** reçoivent la télévision via la TNT sur leur poste principal **mais 60% des ADSL ou Fibre sont aussi branchés à la TNT via la box ou le téléviseur directement.** Le branchement de la box à la TNT est fait généralement sur recommandation de l'opérateur ou sciemment pour bénéficier d'une meilleure qualité de réception.

La montée de la fibre comme mode de réception ne se fait donc pas en totale substitution de la TNT qui continue à être sollicitée par les utilisateurs de la fibre.

L'antenne est également le mode de réception le plus dominant sur les postes secondaires (57%), juste devant l'ADSL (19%).

- **Les Français satisfaits de leur mode de réception**

Les Français se montrent **satisfaits de la qualité de réception TV en direct :**

- Note moyenne de satisfaction pour les TNT : 8/10
- Les Fibre demeurent les plus satisfaits : 8,4/10

Dans le détail, la **TNT devance nettement les autres plateformes** sur la **disponibilité immédiate à l'allumage** et présente deux atouts majeurs partagés avec la fibre : la **rapidité de zapping** ainsi que la **fiabilité / absence de panne.**

- **Un fort attachement à la présence de la réception TNT dans les foyers**

62% des français déclarent qu'il est indispensable ou important de pouvoir recevoir la télévision via l'antenne dans son foyer.

Les principales **raisons de l'attachement à la TNT** sont d'une part la **gratuité** et d'autre part, le **droit universel qu'elle incarne.** Perçue comme facile d'utilisation, la TNT apparaît en outre comme une **solution de dépannage** idéale en cas de problème sur son premier choix de mode d'accès, et permet de **ne pas être tributaire des opérateurs.**



www.ifop.com



@IfopMediaNum

Isabelle TRÉVILLY – Directrice adjointe de département

isabelle.trevilly@ifop.com

Anaïs PRUVOT – Directrice d'études

anais.pruvot@ifop.com

Amandeep JARNAIL – Chargée d'études

Amandeep.Jarnail@ifop.com

