



**Devant l'écran.** Avec la mise en service prochaine des émetteurs frontaliers de la Télévision numérique terrestre, Naxoo pourrait proposer à sa clientèle les chaînes de la TNT sur le câble. (LAURENT GUIRAUD)

# Naxoo veut profiter de sa bonne image

## SONDAGE TÉLÉVISION

Le téléspectateur câblé moyen est adulte et plutôt «famille». La révolution numérique le met dans un certain état de confusion.

JEAN-CHARLES CANET

Pour fêter dignement cinq ans d'existence de la marque, il fallait bien un petit coup de sonde. Cinq cents clients de Naxoo, fournisseur de contenus télévisés sur le câble genevois essentiellement (canton et ville), ont donc été consultés. Fait intéressant, la moitié de l'échantillon choisi était constituée de ménages ayant déjà franchi le Rubicon numérique, l'autre en reste encore à l'offre de base analogique (sans ajout d'un décodeur entre la prise du téléseuil et le téléviseur).

De cette prise de température, Naxoo tire d'abord un motif de satisfaction. Le taux de notoriété de la marque est élevé

(66% de la clientèle numérique). Et supérieure «aux autres opérateurs TV». Un exploit assez remarquable vis-à-vis de Swisscom, entré en force sur ce marché il y a quelques années déjà. Mais un triomphe sans gloire vis-à-vis de Cablecom, le numéro un du secteur en Suisse, qui se débat avec un déficit d'image que la société a toutes les peines du monde à combler. Pas de quoi gâcher la fête à Genève, où 81% des abonnés se déclarent satisfaits de la qualité des chaînes, 91% apprécient le service clients et 97% plébiscitent la rapidité des interventions.

### Transition confuse

Il reste néanmoins un facteur problématique, reconnaît Benjamin Weill, directeur marketing de Naxoo: «Nous constatons toujours une grande confusion liée à la transition de la réception analogique vers le numérique.» Autrement dit, beaucoup n'y comprennent rien et non sans raison. A la charge de

l'opérateur d'améliorer encore sa pédagogie sur ce point.

D'autant plus que les défis ne manqueront pas ces prochains mois. Il y a la pression de Swisscom TV, service qui empiète clairement sur les plates-bandes de l'opérateur genevois et qui met les bouchées doubles pour atteindre les 350 000 clients à la fin de 2010 au niveau national. Un chiffre charnière qui permettra à Swisscom d'atteindre le seuil de rentabilité de son service.

Il y a aussi la perspective prochaine de la mise en fonction des émetteurs frontaliers de la Télévision numérique terrestre (TNT) française. Avec de fortes chances qu'ils arrosent généreusement le bassin genevois avec un solide bouquet de chaînes francophones en qualité numérique. Et quasi gratuitement avec ça. Un simple décodeur TNT suffira. Ces derniers font d'ailleurs partie de l'équipement standard de tous les téléviseurs neufs.

Face à cette nouvelle menace,

Naxoo pourrait tenter de s'adapter en proposant également à sa clientèle les chaînes de la TNT sur le câble comme c'est le cas, par exemple, en ville de Lausanne. L'opérateur a terminé des essais techniques qui se sont révélés concluants, confirme Benjamin Weill. La décision tactique de faire entrer ou non l'ennemi dans les tubes du téléseuil - pour mieux l'encadrer en quelque sorte - reste à prendre. Elle semble imminente.

### Plus de haute définition

Il faudra aussi que Naxoo s'appuie sur ses forces pour surnager dans les remous à venir. Etoffer notamment son offre de chaînes en haute définition (47% des ménages sont équipés de postes compatibles), c'est prévu. Préparer encore le terrain pour la vidéo à la demande et surtout la «catch up TV», soit la possibilité de (re)voir à l'heure de son choix une émission déjà diffusée. C'est en cours itou.