



14ème législature

Question N° : 8340	De Mme Pascale Got (Socialiste, républicain et citoyen - Gironde)	Question écrite
Ministère interrogé > Culture et communication		Ministère attributaire > Culture et communication
Rubrique >audiovisuel et communication	Tête d'analyse >télévision numérique terrestre	Analyse > réception. dysfonctionnements.
Question publiée au JO le : 30/10/2012 Réponse publiée au JO le : 25/12/2012 page : 7844		

Texte de la question

Mme Pascale Got attire l'attention de Mme la ministre de la culture et de la communication sur les difficultés rencontrées par certains Français pour obtenir l'intervention rapide d'équipes techniques en cas de problème technique dans la réception des chaînes de la télévision numérique terrestre (TNT). En effet, des habitants de nombreuses communes, mais aussi d'autres départements, font part de difficultés dans la réception des chaînes de la TNT pour des durées qui parfois s'étalent sur plusieurs jours. Il arrive également que les perturbations se reproduisent à intervalles réguliers. La présence actuelle de plusieurs opérateurs de multiplex, sans que l'on sache exactement quels sont leurs rôles respectifs en matière d'entretien des différents équipements techniques de diffusion des sites d'émission et de réémission, oblige les élus à saisir directement le directeur général de l'Agence nationale des fréquences ou le président du Conseil supérieur de l'audiovisuel. En conséquence, elle lui demande de réfléchir à la mise en place d'un dispositif qui pourrait mettre fin à ces problèmes.

Texte de la réponse

Depuis le 30 novembre 2011, la diffusion analogique de la télévision par voie hertzienne terrestre a été définitivement remplacée en France par la télévision numérique terrestre (TNT), qui offre une trentaine de chaînes publiques et privées, dont dix-huit gratuites (ainsi qu'une quarantaine de chaînes locales et la reprise de certaines chaînes en haute définition), contre six au plus à l'époque de la diffusion analogique. En outre, cette offre se verra enrichie, dès le 12 décembre prochain, de six nouvelles chaînes en haute définition. Aussi, en plus d'une amélioration de la qualité de l'image et du son et de l'enrichissement des services associés (sous-titrage, interactivité, services à la demande, etc.), le numérique aura permis un enrichissement considérable de l'offre de télévision. Si la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication dispose, en son article 22, que le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) et l'Agence nationale des fréquences (ANFR) « prennent les mesures nécessaires pour assurer une bonne réception des signaux », les premiers responsables devant le CSA de la qualité de la diffusion de la TNT sont les chaînes de télévision elles-mêmes, par l'intermédiaire des « opérateurs de multiplex » qu'elles composent et qui assurent leur diffusion, en coordination avec les prestataires techniques de diffusion retenus. Les dysfonctionnements des réseaux de la TNT doivent être détectés et traités dans les meilleurs délais par les prestataires techniques des « opérateurs de multiplex ». Sans amélioration ou en cas de difficulté particulière, la saisine du CSA et de l'Agence nationale des fréquences, assurée notamment par les téléspectateurs, permet le lancement d'une enquête technique in situ, après avoir vérifié que les équipements de réception des particuliers concernés ne sont pas en cause. Depuis les opérations de passage à la télévision tout numérique, le CSA a mis en place un groupe de travail dénommé « zones sensibles », réunissant tous les acteurs concernés,



représentants des opérateurs de multiplex (et donc des chaînes), de l'ANFR et des services techniques du Conseil. Ce groupe a pour objectif de collecter et partager les informations entre l'ensemble des acteurs, notamment à l'aide d'une application en ligne, jusqu'à la disparition effective des incidents qui surviennent sur les réseaux TNT. Pour les cas où les délais de résolution ne sont pas compatibles avec les délais que peuvent raisonnablement demander les téléspectateurs, le CSA est fondé à utiliser ses pouvoirs coercitifs, notamment en publiant des mises en garde, des mises en demeure, voire des sanctions à l'encontre des opérateurs de multiplex et des chaînes de télévision. Par ailleurs, l'ANFR a mis en place un centre d'appels reprenant le numéro déjà largement connu des Français depuis le passage à la télévision tout numérique : il s'agit du 0 970 818 818, destiné à recueillir les appels des téléspectateurs pour toute question ou problème de réception des services de télévision par voie hertzienne terrestre. Il constitue le « guichet unique » pour toute information ou signalement de dysfonctionnement concernant la télévision numérique terrestre.