

## SYNTHÈSE DE L'AUDIT DU CESP 2012 SUR L'OBSERVATOIRE DES USAGES INTERNET, TÉLÉPHONIE ET SERVICES MOBILES

Dans le cadre de son contrôle de la mesure d'audience de l'internet fixe (connexion sur ordinateur fixe ou portable), le CESP audite l'Observatoire des Usages Internet, Téléphonie et Services Mobiles (OUI-TSM) depuis 2007. Cet observatoire sert d'étude de calage au panel d'internautes Médiamétrie//NetRatings et à la mesure de l'internet mobile.

A noter, les univers pris en compte pour le calage des deux panels sont définis sur une notion d'équipement (accès à internet fixe ou équipés internet mobile) et non d'usage d'internet (internautes ou mobinautes).

En 2012, les résultats servant au calage du panel de mesure de l'internet mobile ne font pas partie du champ de l'Audit.

A noter, à partir de 2013, Médiamétrie a apporté deux changements importants dans l'enquête : la refonte du questionnaire (suppression de neuf modules) et le transfert de la réalisation du terrain vers un centre d'appel délocalisé.

### Le CESP considère que l'enquête OUI-TSM est satisfaisante sur :

- ↳ le principe d'une étude dédiée pour la production des structures théoriques de redressement du panel d'internautes,
- ↳ la prise en compte dans l'échantillon d'individus joignables exclusivement sur téléphone mobile et sur une ligne filaire en dégroupage (numéro de téléphone commençant par « 09 »).

### Le CESP émet des réserves sur :

- ↳ la qualité moindre du travail d'une partie des enquêteurs,
- ↳ la dégradation de la qualité de la pondération liée à des écarts plus importants entre les structures réalisée et théorique,
- ↳ les structures des populations d'internautes issues de l'OUI-TSM utilisées pour le panel MNR, compte tenu des faibles effectifs sur lesquels elles sont calculées. Par exemple : 80 individus ayant accès à internet depuis leur lieu de travail exclusivement (WORK ONLY) ; 53 individus se connectant à internet sur d'autres lieux exclusivement (ALE),
- ↳ les informations recueillies dans le module User + Site utilisant une catégorisation de sites non testée, qui servent notamment à la production des résultats d'audience « Tous Lieux ».

### Le CESP recommande à l'institut les actions suivantes :

- ↳ augmenter la taille de l'échantillon de chaque vague d'enquête et de poursuivre l'accroissement de la part des Exclusifs 09,
- ↳ améliorer la qualité de l'échantillon réalisé afin de réduire les écarts avec les objectifs théoriques de redressement,
- ↳ modifier, après tests, les catégories de sites proposées dans le module User + Site,
- ↳ poursuivre le remaniement du questionnaire afin de prendre en compte les nouveaux modes d'accès internet ainsi que les nouveaux usages (tablette tactile, 4G, télévision connectée, etc.),
- ↳ mettre en place les conditions nécessaires à la réalisation du contrôle de l'étude, en particulier sur la partie réalisée par le centre d'appel délocalisé.

### Le CESP recommande :

- ↳ d'être vigilants, comme pour toutes les enquêtes, dans l'exploitation des résultats de l'étude sur des cibles à faible effectif.

*Le Comité Scientifique - Le 18 juin 2013*