

SYNTHESE DE L'AUDIT SUR L'OBSERVATOIRE DES USAGES INTERNET TELEPHONIE ET SERVICES MOBILES 2016

Dans le cadre de son contrôle de la mesure d'audience de l'internet, le CESP audite l'Observatoire des Usages Internet, Téléphonie et Services Mobiles (OUI-TSM). Cet observatoire sert d'étude de calage au panel Ordinateur (anciennement appelé Médiamétrie//NetRatings), qui mesure les usages de l'internet fixe sur ordinateur, et au panel Mobile qui mesure les usages de l'internet mobile depuis un smartphone. Cette étude joue donc un rôle important dans plusieurs dispositifs de Médiamétrie.

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 des panels d'internautes,
- ↳ la qualité de la réalisation de l'étude OUI-TSM en 2016 (formation des enquêteurs, suivi du terrain, travail des enquêteurs).

Le CESP réitère ses réserves, énoncées depuis 2014, sur :

- ↳ les structures de certaines populations d'internautes issues de l'OUI-TSM utilisées pour le panel Ordinateur, compte tenu des trop faibles effectifs sur lesquels elles sont calculées : 89 individus ayant accès à internet depuis leur lieu de travail exclusivement (WORK ONLY) ; 116 individus se connectant à internet sur d'autres lieux exclusivement (ALE). Ces valeurs apparaissent trop faibles pour calculer des structures de calage,
- ↳ Certaines des informations recueillies :
 - le questionnaire n'a pas suffisamment évolué pour prendre en compte les nouveaux modes d'accès et les nouveaux usages internet ; plusieurs questions ne sont plus pertinentes (exemples : date de première connexion à internet ; nombre de SMS envoyés...),
 - les informations recueillies dans le module « User + Site » utilisant une catégorisation de sites non actualisée depuis 2012 et n'intégrant pas les Réseaux Sociaux. Ce module sert à produire le profil théorique des internautes qui se connectent sur d'autres lieux que leur domicile et/ou leur lieu de travail utilisé dans la modélisation des résultats d'audience « Tous Lieux »,
- ↳ la faiblesse du taux de réponse (12,3%¹). Le Comité Scientifique rappelle l'importance d'un taux de réponse élevé pour l'obtention d'un échantillon de qualité, en particulier dans le cas d'une étude de calage.
- ↳ le recours à des viviers de numéros de téléphone,

¹ Taux de réponse sur le total des numéros utiles, y compris les répondants et les numéros occupés.

Le CESP recommande à l'institut les actions suivantes :

- ↪ augmenter la taille de l'échantillon de chaque vague d'enquête, à ce jour trop faible pour produire des structures théoriques pour le redressement des panels d'internautes de Médiamétrie, ou privilégier une autre source plus robuste comme enquête de calage,
- ↪ poursuivre l'amélioration de la qualité de l'échantillon afin de réduire les écarts avec les objectifs théoriques de redressement,
- ↪ conduire un test sur la pertinence de maintenir des numéros en 09 dans la base de sondage,
- ↪ poursuivre le remaniement du questionnaire afin de mieux prendre en compte les nouveaux usages et les nouveaux modes d'accès internet (tablette tactile, 4G, télévision connectée, phablette, etc.),
- ↪ modifier, après tests, les catégories de sites proposées dans le module « User + Site ». La catégorisation des sites proposée dans la version actuelle du questionnaire ne permet pas de prendre en compte certaines catégories de sites très populaires, tels que les sites liés aux réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, ...).









Le Comité Scientifique alerte sur le caractère figé du questionnaire OUI-TSM au regard de la rapidité de l'évolution des usages de l'Internet. De plus, dans la perspective de produire des données de calage pour la mesure d'audience de l'Internet Global, quel que soit le terminal utilisé par l'internaute, il est important de disposer dans une même étude référente pour le marché de l'ensemble des données de calage liées à internet.

Le CESP recommande au marché :

- ↪ d'être vigilants, comme pour toutes les enquêtes, dans l'exploitation des résultats de l'étude sur des cibles à faible effectif,
- ↪ d'engager une réflexion sur la définition de l'internaute qui est encore fondée sur la connexion à internet au cours des 30 derniers jours alors que les usages deviennent majoritairement quotidiens.

Le Comité Scientifique - Le 27 juin 2017

AUDIT DU CESP SUR L'ETUDE OUI-TSM 2016 – RESUME DES PRINCIPALES CONCLUSIONS DE L'AUDIT

PARTIE	SOUS-PARTIE	ITEMS	RESULTATS DE L'ETUDE		
			Points satisfaisants	Améliorations suggérées	Actions correctives à mettre en place
Contrôle de la réalisation de l'enquête	Suivi du terrain	Formation apportée aux enquêteurs	✓		
	Analyse des résultats par enquêteurs	Equipe d'enquêteurs dédiés à l'étude	✓		
		Taux de réponse			Sensibiliser les enquêteurs sur l'accroche, l'écoute active et la gestion des contacts pour améliorer le taux de réponse
Qualité de l'échantillon		Répartition de l'échantillon selon l'âge	✓		
Recueil de l'information		Questionnaire			 Remanier le questionnaire afin de prendre en compte les nouveaux modes d'accès internet et les nouveaux usages
		Catégorisation des sites			 Modifier après test, les catégories de sites proposées dans le module "User+Site" de manière à les faire correspondre aux usages des internautes
		Définition d'un mobinaute			Modifier les questions filtres 30 derniers jours pour l'internet fixe et mobile
Structure et redressement de l'échantillon		Structure de l'échantillon avant et après redressement par rapport à la structure théorique			Réduire les écarts entre les objectifs théoriques et l'échantillon réalisé
		Poids de sondage			Prendre en compte dans la pondération les poids de sondage différenciés entre les individus, liés au mode de contact ; les individus appartenant aux foyers les plus nombreux ont plus de chance d'être interrogés
Analyse des résultats	Evolution des structures de calage du panel Ordinateur				 Ne plus utiliser les résultats de l'étude OUI-TSM sur les internautes "Work Only" ou "Both" respectivement pour le redressement et la modélisation du panel Ordinateur
	Résultats produits pour la méthodologie "Tous Lieux de connexion"				 Augmenter la taille de l'échantillon de chaque vague d'enquête pour permettre une exploitation non cumulée des résultats