



SYNTHESE DE L'AUDIT SUR L'OBSERVATOIRE DES USAGES INTERNET TELEPHONIE ET SERVICES MOBILES 2017

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 aux trois panels Internet de Médiamétrie fusionnés dans le nouveau dispositif Internet Global : le panel Ordinateur, qui mesure les usages de l'internet fixe sur ordinateur, le panel Mobile qui mesure les usages de l'internet mobile depuis un smartphone et le panel Tablette qui mesure les usages de l'internet via une tablette.

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 Internet de Médiamétrie,
- ↳ la qualité de la réalisation de l'étude OUI-TSM en 2017 (formation des enquêteurs, suivi du terrain, travail des enquêteurs).

Le CESP émet des réserves sur :

- ↳ la structure et le contenu actuels du questionnaire dont le caractère figé ne permet pas de rendre compte de la rapidité de l'évolution des usages de l'internet.

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 Internet de Médiamétrie, ou privilégier une autre source plus robuste comme enquête de calage,
- ↳ revoir en profondeur le questionnaire pour mieux prendre en compte les usages et l'ensemble des modes d'accès à internet (tablette tactile, 4G, télévision connectée, phablette, etc.).
- ↳ valider la pertinence de la procédure mise en place pour filtrer les numéros non attribués en amont de la constitution de la base de sondage et fournir les statistiques liées à cette phase de *cleaning*.
- ↳ conduire un test sur la pertinence de distinguer les 09 de l'ensemble des numéros de téléphones fixes dans la base de sondage,
- ↳ poursuivre l'amélioration de la qualité de l'échantillon afin de réduire les écarts avec les objectifs théoriques de redressement,
- ↳ améliorer le taux de réponse (11%). Le Comité Scientifique rappelle l'importance d'un taux de réponse élevé pour l'obtention d'un échantillon de qualité.

Le CESP recommande au marché :

- ↳ 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 sont majoritairement quotidiens,
- ↳ 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 invite Médiamétrie à reprendre la réflexion sur l'utilisation de l'étude *Home Devices* comme étude de cadrage du « panel » Internet Global. Le CESP souhaite avoir accès aux résultats des tests conduits par Médiamétrie en 2017 pour proposer des pistes d'évolution de la méthodologie de l'étude, afin d'être en mesure de produire des résultats au niveau "individus".

Le Comité Scientifique - Le 3 septembre 2018