



CESP

**MÉDIAMAT : MESURE D'AUDIENCE
DE RÉFÉRENCE DE LA TÉLÉVISION**

RAPPORT D'AUDIT



ANNÉE 2022

Centre d'Etude des Supports de Publicité

55, rue Anatole France 92300 LEVALLOIS-PERRET - Tél. : +33 1 40 89 63 60

SIREN : 775 690 589 – Code APE : 741 E – Association Loi 1901 – TVA Intracommunautaire FR 69 775 690 589

SYNTHÈSE DE L'AUDIT DU MÉDIAMAT 2022

Depuis le 30 mars 2020, le Médiamat, mesure d'audience de référence de la télévision, intègre pour les individus de 15 ans et +, toute l'audience des programmes de télévision regardés en dehors du domicile et en mobilité sur téléviseur, ordinateur, smartphone et tablette et quel que soit le mode de consommation (linéaire ou non).

Le dispositif du Médiamat s'appuie sur deux panels : le panel Médiamat / Médiamat'Thématic pour la mesure d'audience à domicile et le panel AIP pour la mesure hors domicile et en mobilité. En 2022, le champ de la mesure exclut encore les consommations de la télévision effectuées sur d'autres supports que les récepteurs TV (écoute via Internet, sur un ordinateur, une tablette, un smartphone...) à domicile.

Les résultats d'audience agrégés sont publiés sur une base quotidienne pour les chaînes nationales et pour certaines chaînes de la TNT (Médiamat), semestrielle pour les chaînes du câble, de l'ADSL, de la fibre optique et du satellite (Médiamat'Thématic) et selon une périodicité adaptée aux besoins des clients, pour les autres chaînes de la TNT. Le CESP rappelle que la méthodologie et les résultats propres aux sur-échantillons régionaux spécifiques à la chaîne « France 3 » sont hors champ de l'audit, ainsi que les résultats publiés par Médiamétrie pour des clients spécifiques, sur des univers ad hoc.

Malgré l'érosion de certains indicateurs¹, le CESP considère la qualité globale du dispositif Médiamat et les moyens mis en œuvre par Médiamétrie pour assurer la valeur de la mesure satisfaisants. Le CESP souligne notamment les points suivants pour les deux panels (à domicile et hors domicile) :

- La qualité des formations apportées sur toutes les phases du recrutement, favorisée par des simulations qui valorisent les échanges de bonnes pratiques et la participation des enquêteurs ;
- La présence d'équipes d'enquêteurs expérimentés, notamment sur le site d'Amiens, qui permet le maintien de la qualité du terrain ;
- La gestion quotidienne des panels : suivi de la participation et du matériel de mesure par les équipes PRM (Panel Relationship Management), mise à jour des informations sur les panélistes (base de données et enquête Recensement) ;
- Concernant les résultats : les contrôles mis en place à chaque étape de la chaîne de production qui permettent de maîtriser les risques et de sécuriser la sortie des résultats quotidiens ; la stabilité du redressement dans le temps ;

Le CESP émet des réserves sur :

- L'utilisation importante en 2022 de sources d'adresses provenant de mégabases pour le recrutement des panélistes sur les deux panels, qui peuvent créer un biais de sélection ou d'estimation ;
- La surreprésentation des foyers avec un taux d'équipement plus élevé que la moyenne sur certains critères (possession de tablette, smartphone, ordinateur, abonnement SVOD) du fait des comportements spécifiques d'écoute et de consommation télévisuelles qu'elle est susceptible d'introduire ;
- L'absence d'indicateurs statistiques directs d'évaluation de la fusion (calcul d'erreurs d'imputation entre résultats observés et résultats mesurés) ;
- Le taux de renouvellement du panel Médiamat qui reste bas depuis plusieurs années, avec une durée de vie moyenne qui s'allonge d'année en année ;

¹ Indicateurs : taux de répondants quotidiens, taux de foyers recensés entièrement...

Le CESP recommande :

- De réduire fortement le recours à des prestataires de fichiers (mégabases) et de privilégier l'utilisation d'adresses qualifiées par l'institut lors des phases de pré-recrutement ; D'obtenir des prestataires les informations listées par le CESP dans sa note sur la qualité des sources².
- De corriger la représentativité du panel Médiamat sur certains critères sur-représentés, plus particulièrement sur les critères d'équipement en smartphone, tablette ou ordinateur, d'abonnement à une plateforme SVOD et sur les foyers dont la personne de référence est CSP+ (via le recrutement ou à défaut via le redressement) ;
- De tester de nouvelles modalités de redressement sur l'âge de l'individu pour améliorer la représentativité au sein des cibles jeunes (15-24 et 25-34 ans) ;
- D'augmenter le taux de renouvellement du panel, en privilégiant les foyers les plus anciens. Accroître les rotations volontaires permettrait de mettre moins de contraintes sur les profils des foyers recrutés, d'introduire ainsi un peu plus d'aléa dans le recrutement et de faciliter la correction de structure du panel sur certaines variables (âge et équipements notamment) ;
- Concernant le nombre d'heures d'écoute individuelle de la télévision, de contrôler les individus avec des durées très longues (y compris avec des changements de chaîne) et d'approfondir les analyses afin de déterminer l'opportunité d'un seuil maximal d'écoute ;
- Pour le panel hors domicile, de poursuivre les développements sur le dispositif de mesure (ergonomie, autonomie, solidité du matériel...) afin de renforcer l'engagement des panélistes ;
- De mettre en place des mesures correctives afin d'améliorer le taux de répondants et le taux de foyers recensés sur le Médiamat ;

Concernant la fusion le CESP recommande aussi :

- Pour les cibles où la proportion du hors domicile est significative, d'améliorer la méthode de fusion et de produire des indicateurs statistiques directs de suivi de sa qualité car l'imputation hors domicile n'est pas toujours satisfaisante au niveau agrégé ;
- Compte tenu des erreurs d'imputations importantes au niveau individuel (sur la couverture et sur la durée), de s'assurer de l'impact limité de ces écarts pour les différentes utilisations des données d'audience ; à défaut le CESP recommande d'informer les utilisateurs des limites de la fusion ;
- D'améliorer la méthode de fusion afin d'obtenir des résultats satisfaisants au niveau chaîne et au niveau des duplications.

Enfin le CESP recommande aux utilisateurs, d'être vigilants, comme pour toutes les enquêtes, dans l'exploitation des résultats du panel sur des cibles à faibles effectifs et des chaînes à faible audience.










Le CESP tient à remercier Médiamétrie pour la bonne coopération pendant le processus d'audit.













Le Comité Scientifique









Le 5 septembre 2023















² Note disponible en annexe de ce document













TABLEAU DE SYNTHÈSE





	Satisfaisant	Amélioration suggérée	Changement nécessaire
	Correspond aux bonnes pratiques	Recommandation pour optimiser l'outil	Nécessité d'adapter l'outil pour correspondre aux bonnes pratiques
Contrôle du suivi du terrain du panel Médiamat			
Contrôles terrain sur le recrutement de nouveaux foyers	<p style="text-align: center;"></p> <p>Bonne qualité des formations apportées sur toutes les phases du recrutement et notamment la mise en place d'un quiz et la tenue de simulations sur la phase CATI 1.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>La persistance d'un noyau dur d'enquêteurs expérimentés à Intelcia et à Amiens sur toutes les phases du recrutement.</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>Pour les enquêteurs d'Intelcia : continuer de travailler sur l'écoute active et sur la fluidité du discours, notamment pendant la phase de contact.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>S'assurer que les enquêteurs travaillant sur la phase rendez-vous/recueil assistent bien à une formation refresh tous les ans.</p>	
Bilan des recrutements	<p style="text-align: center;"></p> <p>La part des recrutements effectués à partir de la base Home Devices.</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>Réaliser plus d'appels de qualification pour augmenter le nombre de recrutements réalisés à partir de cette source.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Analyser le taux de churn des panélistes selon les sources pour évaluer leur engagement dans le panel Médiamat.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Tester l'envoi d'un SMS aux foyers pour lesquels Médiamétrie dispose du numéro de téléphone, pour favoriser l'acceptation lors du recrutement (CATI 1).</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>Réduire fortement le recours aux sources prestataires tant que Médiamétrie n'a pas démontré leur qualité. Pour cela, obtenir des prestataires les informations listées par le CESP dans sa note sur la qualité des sources.</p>
Contrôle de la gestion du panel Médiamat			

<p>Principes de la gestion du panel</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>La gestion du panel efficace et notamment le bon suivi des audimètres et des panélistes grâce au PRM.</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>Mettre en place des écoutes du PRM pour être au plus près de la participation des panélistes.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Définir avec le CESP des indicateurs de suivi de la qualité.</p>	
<p>Suivi de la maintenance quotidienne du panel</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>La gestion quotidienne du panel dans le suivi de la participation des foyers et la répartition des contrôles sur tous les types d'anomalies.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Le bon suivi des incidents techniques qui sont bien documentés.</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>Améliorer la part de cas traités pour les audiences individuelles supérieures à 7 heures sans changement de chaîne afin de multiplier les occasions de rappeler les règles de participation aux panélistes.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Mettre en place des actions pour réduire la durée pendant laquelle les foyers sont « non-répondants ».</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Permettre au CESP de réaliser des tests techniques sur l'audimètre TVM3.</p>	
<p>Mise à jour de la base panélistes</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>La réalisation d'une enquête de recensement de bonne qualité une fois par an qui permet la mise à jour des caractéristiques des foyers et des individus.</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>Améliorer le taux de recensement et le taux de foyers entièrement recensés afin de maintenir la qualité de cette phase dans le temps.</p>	
<p>Enquête de contrôle de la qualité de la participation des panélistes</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>La réalisation d'une enquête Coïncidentale qui, dans le principe, correspond aux bonnes pratiques internationales.</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>Suivre le taux de TV OFF pour voir si la tendance à la hausse notée en 2022 se poursuit.</p>	

Erreur ! Source du renvoi introuvable. du panel Médiamat			
Renouvellement du panel national			 Augmenter le taux de renouvellement en visant 20% en privilégiant les chutes des foyers les plus anciens pour relâcher les contraintes sur le recrutement tout en améliorant la représentativité
Contrôle mensuel des échantillons en niveau et en structure	 La qualification du panel sur des critères concernant les abonnements à de nouveaux services (notamment les OTT de type Netflix), les nouveaux équipements (de type Apple TV, Chromecast, Smart TV connectée...) et les habitudes de consommation des vidéos sur les différents devices.	 Identifier les causes de la détérioration des taux de répondants aux niveaux foyer et individu afin de mettre en place des mesures correctives pour retrouver un taux proche de 90%.  Sur la phase de recrutements, rééquilibrer la structure du panel, en termes d'activité de la personne de référence du foyer (CSP+) et de mode de réception TV	 Veiller à corriger les surreprésentations des foyers équipés en ordinateur, en tablette ou en smartphone et des foyers abonnés à un service de SVOD du fait des comportements spécifiques d'écoute et de consommation télévisuelles qu'elles sont susceptibles d'introduire.  Corriger la déformation de la structure en âge des individus qui touche plus particulièrement la répartition des âges à l'intérieur des tranches des 15-24 et 25-34 ans.
Contrôle du panel AIP			
Contrôle du terrain du panel AIP	 La bonne qualité générale de l'ensemble des formations : la tenue de simulations est à maintenir car elle permet aux enquêteurs nouveaux de mettre en pratique ce qu'ils ont appris.	 Mettre en place un quiz lors de la formation CATI 1 et optimiser la formation CATI 2 (adapter sa durée, améliorer la qualité du questionnaire de test...).	

	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Le bon travail des enquêteurs sur la phase CATI 2.</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Limiter le nombre d'enquêteurs présents en phases CATI 1 et CATI 2 pour une meilleure répartition des interviews par enquêteur et pour favoriser la montée en compétence de l'ensemble des équipes.</p>	
Bilan des recrutements	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">La part des recrutements effectués à partir des bases Annuaire et numéros aléatoires et à partir de la base de qualification qui sont des sources de qualité.</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Augmenter la part des bases « numéros aléatoires » et qualification pour la phase de recrutement.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Privilégier les appels téléphoniques pour la phase Welcome call pour mieux briefier les panélistes sur leur participation au moment de leur entrée dans le panel.</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Réduire fortement le recours à des sources prestataires tant que leur qualité n'est pas démontrée. Pour cela, obtenir des prestataires les informations listées par le CESP dans sa note sur la qualité des sources.</p>
Contrôle de la gestion du panel AIP	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">L'utilisation de multiples canaux de communication pour contacter les panélistes, y compris non-répondants (appels, mails, SMS, etc.).</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">La supervision efficace du fonctionnement des audimètres et des beacons.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Le bon taux de recensement (92% des foyers sollicités).</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Lors des phases CATI 1 et Welcome Call, insister davantage sur l'importance de la participation et du bon port de l'audimètre et clarifier certaines consignes sur le port du pager.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Adapter le questionnaire CAWI du recensement pour une administration CATI.</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Renforcer la solidité du pager et de ses accessoires pour pallier les problèmes matériels rencontrés avec l'audimètre porté (difficultés de rechargement, éjection inopinée de la carte SIM, etc.), les défauts du matériel et les échanges que cela implique pouvant peser sur l'engagement des panélistes.</p>
Qualité de l'échantillon	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">L'amélioration du taux global de répondants par rapport à 2021 malgré les difficultés liées au matériel.</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Poursuivre les réflexions sur le dispositif de mesure (ergonomie, autonomie...) afin d'alléger l'effort demandé et assurer la qualité de leur participation dans la durée.</p>	

	 <p>La fidélisation d'une part importante des panélistes qui sont présents dans le panel depuis plusieurs années.</p>	 <p>Surveiller le taux de sorties du panel, qui a augmenté en 2022, pour le maintenir à un niveau acceptable.</p>	
Fusion du panel AIP avec le panel Médiamat			
<p>Contrôle de la méthodologie de fusion</p>	 <p>Le CESP considère que l'approche de Médiamétrie répond aux contraintes d'une production quotidienne et reproductible.</p>	 <p>Les différents paramètres à dire d'expert-métier inclus dans la démarche de fusion doivent être justifiés.</p>	
<p>Analyse du CESP pour évaluer la méthode de fusion</p>	 <p>Les erreurs d'imputation limitées sur le total TV toutes localisations, sur le taux cumulé et la durée d'écoute.</p>	 <p>Améliorer la méthode de fusion afin d'obtenir des résultats satisfaisants au niveau chaîne et au niveau des duplications.</p>  <p>Mettre en place un échantillon single source afin de pouvoir calculer les erreurs modèle et adapter la méthode de fusion pour renforcer la fiabilité des résultats.</p>  <p>Rejouer les tests proposés par le CESP en cas de modification du périmètre de l'imputation, notamment lors de l'ajout de strates plus fines.</p>	 <p>Améliorer la méthode de fusion pour les cibles où la proportion du hors domicile est significative et produire des indicateurs statistiques directs de suivi de sa qualité.</p>  <p>Compte tenu des erreurs d'imputations importantes au niveau individuel (sur la couverture et sur la durée), s'assurer de l'impact limité de ces écarts pour les différentes utilisations des données d'audience. À défaut, informer les utilisateurs des limites de la fusion.</p>
<p>Contrôle de la réalisation de la fusion</p>	 <p>La part moyenne des audiences simultanées après fusion qui reste très faible.</p>	 <p>Communiquer au CESP les règles précises concernant le nombre minimum de donneurs par strate et, s'il existe, le rapport donneurs/receveurs maximum autorisé. Dans le cas où ces seuils ne seraient pas respectés, il faudrait envisager de regrouper plusieurs strates pour permettre la publication des résultats.</p>	

Résultats			
Redressement de l'échantillon	 Distribution et amplitude des poids de redressement satisfaisantes malgré la baisse du taux de répondants cette année.	 Comme prévu par Médiamétrie, tester un nouveau redressement sur l'âge de l'individu qui permette de mieux corriger la structure des échantillons répondants sur ce critère et garantir la bonne représentativité des comportements TV au sein des cibles utilisées par le marché.	
Contrôles des individus atypiques		 Concernant le nombre d'heures d'écoute individuelle de la télévision, le CESP recommande, de contrôler les individus avec des durées très longues et d'approfondir les analyses afin de déterminer l'opportunité d'un seuil maximal d'écoute.	
Contrôles des indicateurs d'audience mensuels	 Les résultats foyers et individus ne révèlent pas d'incohérence dans le temps.		