

## SYNTHESE

L'Observatoire des Usages Internet, Téléphonie et Services Mobiles (OUI-TSM), réalisé par Médiamétrie est l'enquête de cadrage du dispositif de mesure d'audience d'internet : Internet Global. Ce dispositif est fondé sur trois panels fusionnés : 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.

Cette étude est réalisée via un questionnaire téléphonique auprès de 11 110 individus par an.

Le présent audit porte sur la méthodologie, la collecte des données, la qualité de l'échantillon, le traitement des informations recueillies et les résultats produits au cours du second semestre 2019 et du premier semestre 2020.

La production des résultats a continué pendant la période de confinement. Aussi, le CESP s'est interrogé sur les conditions de réalisation de l'étude pendant cette période et la cohérence des résultats obtenus dans l'objectif du cadrage du dispositif Internet Global utilisé pendant le second semestre 2020.

**Le Comité Scientifique du CESP rappelle l'importance d'augmenter la taille de l'échantillon permettant le cadrage du dispositif Internet Global et salue la réalisation du premier test de rapprochement avec l'étude Home Devices. Il juge satisfaisant la réalisation de l'étude mais recommande de stabiliser les sources de numéros utilisées pour réaliser l'enquête et de limiter l'utilisation de la BABU.**

**Le Comité Scientifique du CESP considère, en effet, que l'étude est satisfaisante en ce qui concerne :**

- La réalisation d'une étude de cadrage unique pour la détermination des structures théoriques de redressement des trois panels du dispositif Internet Global,
- La réalisation de l'étude tout au long de l'année,
- La qualité de la formation et de l'encadrement des enquêteurs,
- Le respect des quotas et l'alignement des critères de redressement avec les théoriques à l'exception des exclusifs mobiles,
- La cohérence des résultats y compris pendant la période atypique du confinement.

**Le CESP émet des réserves sur :**

- La faiblesse de l'échantillon pour produire les structures des panels du dispositif Internet Global compte tenu de la taille de ces panels,
- La représentativité de l'étude réalisée pour 45% auprès d'individus issus de la BABU et des contacts hors quota de la vague précédente.

**Le CESP recommande les changements nécessaires suivants :**

- À la suite du premier test de faisabilité de rapprochement des études OUI-TSM et Home Devices, la poursuite de pistes de recherche en vue de l'augmentation du nombre d'interviews réalisées pour le cadrage du dispositif Internet Global,
- L'évaluation de l'impact des sources de numéros sur les résultats de l'étude, puis la stabilisation de la part de chaque source,

- La limitation de l'usage de BABU constituée d'individus ayant déjà été interrogés par Médiamétrie et ayant accepté de participer à d'autres études.

**Le CESP suggère les améliorations suivantes :**

- Augmenter la part d'exclusifs mobiles au sein de l'échantillon pour réduire significativement l'écart avec la valeur théorique. L'augmentation du nombre de numéros mobiles au sein des numéros appelés n'a, en effet, que partiellement permis de contacter les individus ayant ce profil,
- Réfléchir au mode d'interrogation des abonnés non géographiques (« 09 ») compte tenu du nombre de numéros nécessaires pour les contacter,
- Identifier les causes de refus et d'abandon en cours d'interview et ce en particulier auprès des enquêteurs réalisant un grand nombre d'interviews. Mieux répartir les interviews sur l'ensemble des enquêteurs,
- Réfléchir à l'optimisation du questionnaire pour identifier les internautes, tablonautes et mobinautes compte tenu de l'évolution des usages depuis la rédaction du questionnaire.

Le suivi du terrain et l'analyse des résultats produits pendant la période de confinement montrent que le terrain a été réalisé dans de bonnes conditions : atteinte de l'objectif d'interviews, suivi des quotas et même amélioration sensible du taux d'interview. Les résultats produits pendant cette période sont cohérents. Cela démontre la robustesse de la méthodologie pour collecter l'accès à Internet de la population française.

*Le Comité Scientifique*

*15/12/2020*

