

SYNTHÈSE DE L'AUDIT DU CESP SUR L'OBSERVATOIRE DES USAGES INTERNET TELEPHONIE ET SERVICES MOBILES 2013

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, qui mesure les usages de l'internet fixe sur ordinateur, 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).

Les résultats servant au calage du panel de mesure de l'internet mobile ne font pas partie du champ de l'Audit du CESP.

En 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 baisse sensible de la durée du questionnaire.

Le CESP émet des réserves sur :

- ↳ les structures de certaines populations d'internautes issues de l'OUI-TSM utilisées pour le panel MNR, compte tenu des faibles effectifs sur lesquels elles sont calculées : 84 individus ayant accès à internet depuis leur lieu de travail exclusivement (WORK ONLY) ; 95 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 poursuivre l'accroissement de la part des Exclusifs 09 en contrôlant notamment le profil des individus interrogés,
- ↳ poursuivre l'amélioration de la qualité de l'échantillon afin de réduire les écarts avec les objectifs théoriques de redressement,
- ↳ mieux prendre en compte les nouveaux usages et les nouveaux modes d'accès internet (tablette tactile, 4G, télévision connectée, etc.) en poursuivant le remaniement du questionnaire,
- ↳ modifier, après tests, les catégories de sites proposées dans le module User + Site,

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 8 juillet 2014