

SYNTHÈSE DE L'AUDIT DU CESP SUR L'OBSERVATOIRE DES USAGES INTERNET TÉLÉPHONIE ET SERVICES MOBILES 2014

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.

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 2014.

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,
- ↳ l'amélioration de la qualité du travail des enquêteurs.

Le CESP émet des réserves sur :

- ↳ la faiblesse du taux de réponse. 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 cadrage.
- ↳ les structures de certaines populations d'internautes issues de l'OUI-TSM utilisées pour le panel MNR, 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) ; 89 individus se connectant à internet sur d'autres lieux exclusivement (ALE). Ces valeurs apparaissent trop faibles pour calculer des structures de cadrage,
- ↳ 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 »,
- ↳ certaines questions qui ne sont plus pertinentes compte tenu des nouveaux usages internet et en téléphonie mobile (exemples : date de première connexion à internet ; nombre de SMS envoyés).

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 (individus ayant un numéro de téléphone fixe « non géographiques » et pour lesquels Médiamétrie ne dispose pas de numéro « géographique ») 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,
- ↳ modifier, après tests, les catégories de sites proposées dans le module User + Site,
- ↳ actualiser le questionnaire afin de mieux prendre en compte les nouveaux usages et les nouveaux modes d'accès internet (tablette tactile, 4G, télévision connectée, phablette, etc.), en particulier dans la perspective de produire des données de cadrage pour l'Internet Global,
- ↳ intégrer la constitution des bases de numéros de téléphone dans le champ de l'Audit du CESP.

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,
- ↳ de réfléchir à une nouvelle définition de l'internaute. Est-il toujours pertinent de la fonder sur la connexion à internet au cours des 30 derniers jours ?

Le Comité Scientifique - Le 30 Juin 2015