

L'UTILISATION DU MULTIMODE

POUR FAIRE FACE AUX PROBLEMES DE COUVERTURE
ET A LA BAISSSE DES TAUX DE REPONSE

Médiamétrie – Magalie SENAUX
Aurélié VANHEUVERZWYN



Mediametrie



1. Mesure de l'audience TV en France

2. Dispositif de mesure des équipements multimédia

- ▶ Le recrutement téléphonique
- ▶ Le recueil des équipements
 - Mode CATI
 - Mode CAWI

3. Les effets du multimode concurrent

- ▶ Analyse exploratoire de la non-réponse selon le mode de recueil
- ▶ Qualification de la non-réponse en CATI
- ▶ Recherche de facteurs explicatifs de la non-réponse

4. Conclusions et perspectives

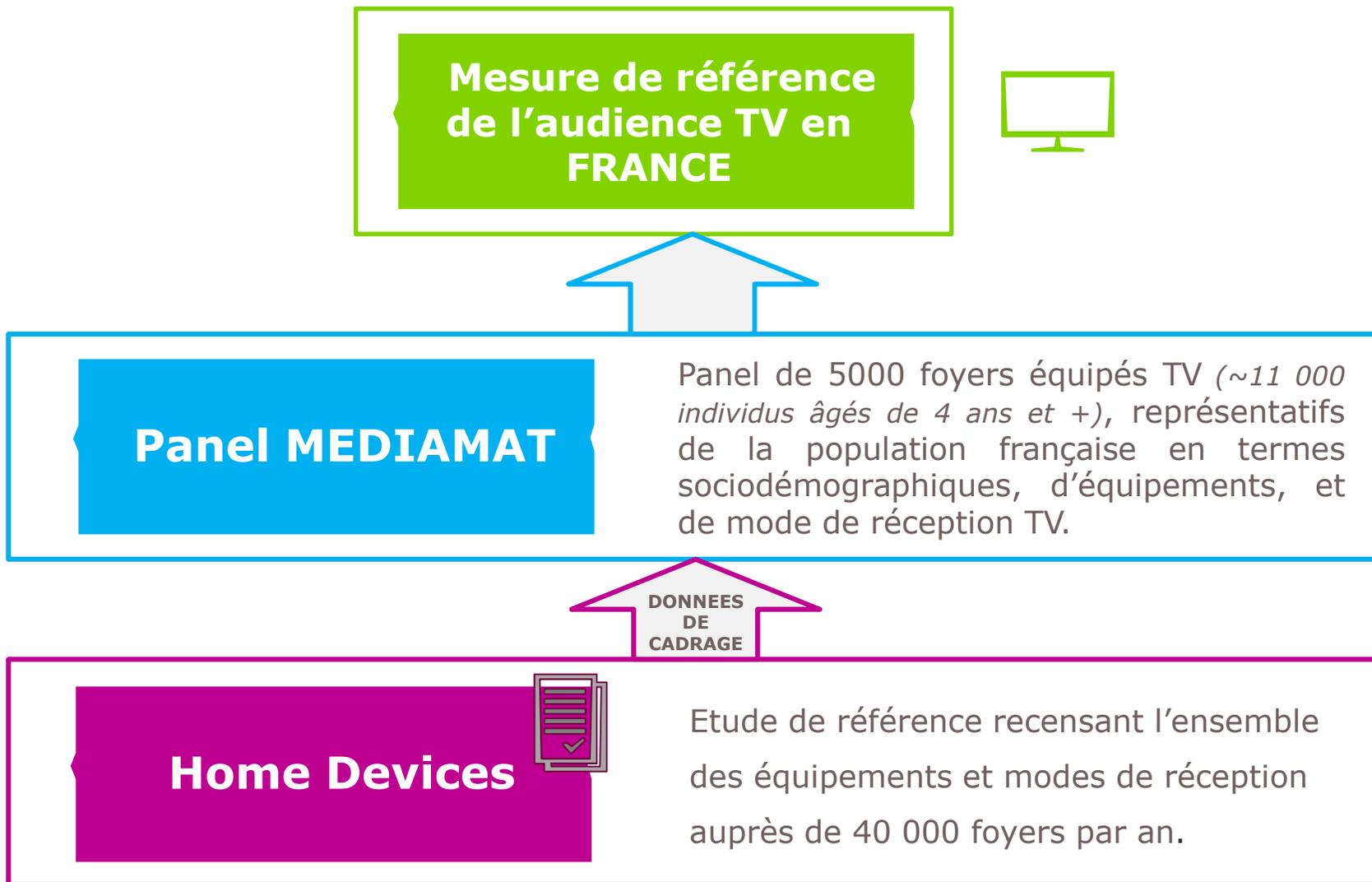


1

Mesure de l'audience TV en France



Pourquoi une étude sur les équipements multimédia ?



2

Dispositif de mesure

Home Devices



Un dispositif en 3 phases



1



Recrutement téléphonique

2



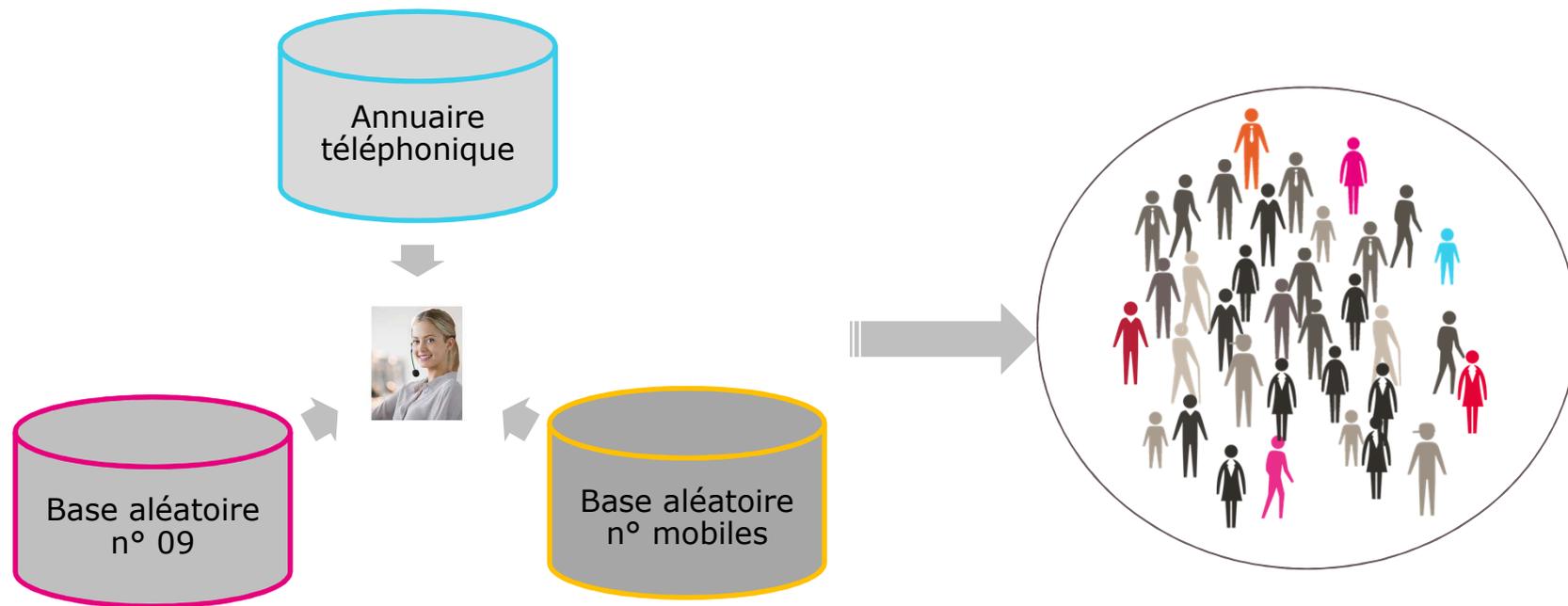
Envoi d'un guide d'accompagnement

3



Recueil des équipements multimédia
et des modes de réception du foyer

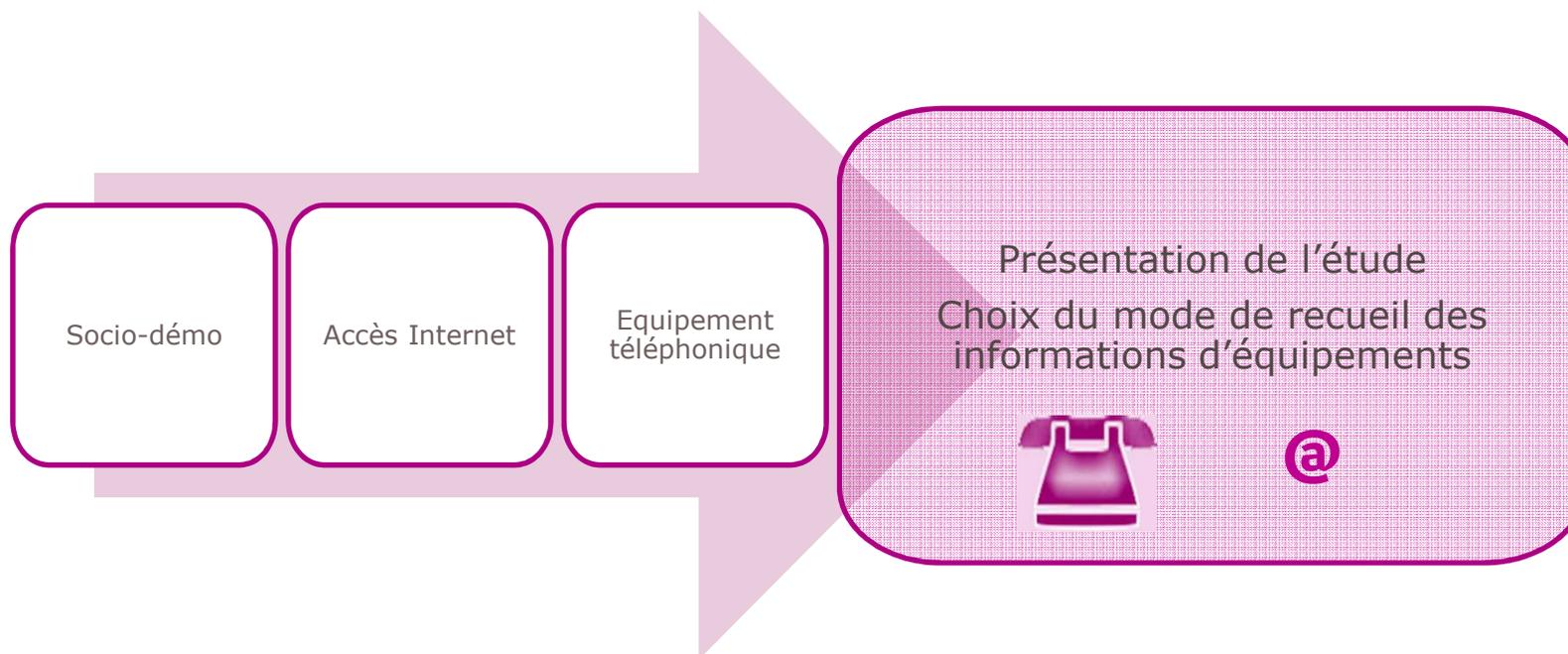
1 Le recrutement téléphonique





1 Le recrutement téléphonique

Terrain d'enquête



7 min



1 Le recrutement téléphonique

Une équipe d'enquêteurs dédiée et spécifiquement formée

Sélection des enquêteurs : un profil de recruteur

- Capacité à créer du contact
- Capacité à susciter l'intérêt
- Capacité à s'adapter à la personne interrogée

Formation

- Qualité de l'explication du déroulement de l'enquête
- Importance de la confirmation de l'accord de participation
- Sensibilisation au taux de transformation



2 Envoi d'un guide d'accompagnement

Faciliter la compréhension de la personne interrogée



2 Envoi d'un guide d'accompagnement

Exemples d'illustrations



Les réceptions TV

Réception TV par la TNT grâce à une antenne traditionnelle

Réception grâce à :

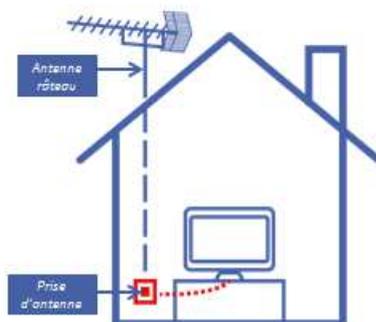
une antenne râteau extérieure ou une antenne intérieure

ET un adaptateur TNT (adaptateur intégré à votre TV ou adaptateur externe relié à votre TV)

Antenne râteau extérieure



Antenne intérieure



Vous recevez les chaînes de la TNT



10

Réception TV par votre box ADSL ou Fibre Optique

Réception grâce à un décodeur TV relié à une box ADSL ou fibre optique



Info + :

- si vous possédez une Box Fibre Optique, la prise murale est une prise fibre optique spécifique
- si vous possédez une Box ADSL, la prise murale est une prise téléphonique classique

Exemples d'opérateurs :



11



2 Envoi d'un guide d'accompagnement

Exemples d'illustrations

Les abonnements TV

Abonnement CANAL+



Vous êtes **abonné à Canal+** si :

Vous avez { un **décodeur Canal+** (pour la réception satellite ou TNT)
ou
un **décodeur TV ADSL, Fibre Optique ou Câble**

ET Vous **recevez au moins la chaîne Canal+**, parmi les 6 chaînes du bouquet

ET Vous **payez un abonnement** pour recevoir au moins la chaîne Canal+

ET Vous **pouvez recevoir Canal+ toute la journée** et pas uniquement sur les tranches diffusées en clair



Les offres promotionnelles permettant d'accéder gratuitement à certaines chaînes pendant une durée limitée, ainsi que les cartes prépayées, ne sont pas considérées comme des abonnements.

Abonnement CanalSat (plus de 40 chaînes)



Vous êtes **abonné à CanalSat** si :

Vous avez { un **décodeur CanalSat** (pour la réception satellite)
ou
un **décodeur TV ADSL ou Fibre Optique**

ET Vous **recevez plus de 40 chaînes**

ET Vous **payez un abonnement** pour recevoir les chaînes de CanalSat



Les offres promotionnelles permettant d'accéder gratuitement à certaines chaînes pendant une durée limitée, ainsi que les cartes prépayées, ne sont pas considérées comme des abonnements.

Info + : On peut recevoir CANALSAT (plus de 40 chaînes) uniquement par le Satellite, l'ADSL ou la fibre optique.

3

Recueil des équipements multimédia et des modes de réception du foyer

Questionnaire **CATI** : une 2ème équipe dédiée et spécifiquement formée



Sélection des enquêteurs : un profil de **technicien**

- Rigueur dans les relances et dans la vérification des équipements déclarés
- Présentant un intérêt pour les équipements multimédia
- Capacité à s'adapter à la personne interrogée

Formation

- Formation aux relances techniques
- Explication du fonctionnement des équipements
- Détail des cas particuliers et confusions les plus courantes

3

Recueil des équipements multimédia et des modes de réception du foyer

Questionnaire **CATI** : une 2ème équipe dédiée et spécifiquement formée



15 enquêteurs / jour
20 000 interviews / an



Taux de transformation
72%



12 min



4 appels en moyenne
pour une interview

3

Recueil des équipements multimédia et des modes de réception du foyer

Questionnaire **CAWI** : même schéma que le **CATI**



20 000 interviews / an



12 min



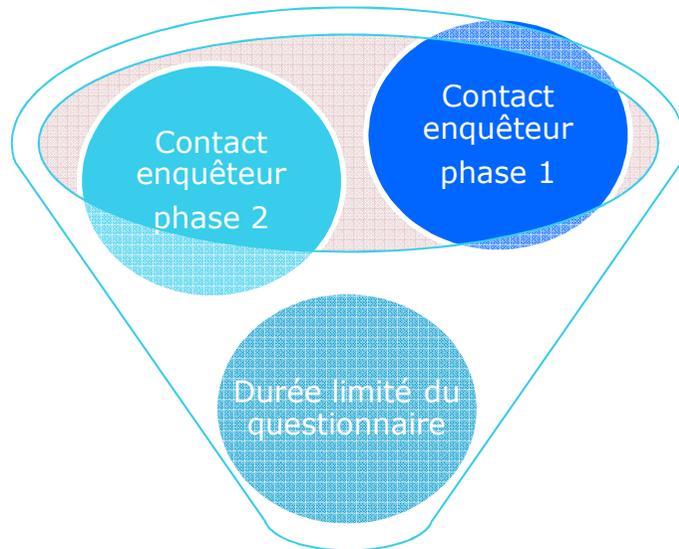
Taux de transformation
68%



Jusqu'à 4 relances pour
un foyer recruté

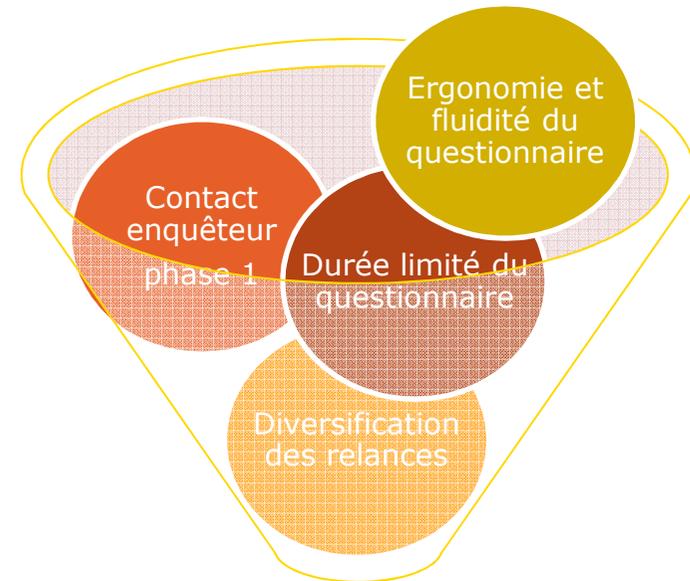
J+3

Enseignements tirés du terrain d'enquête



Bon taux de réponse

CATI



Bon taux de réponse

CAWI

3

Les effets du multimode concurrent



La non-réponse selon le mode de recueil

Analyse exploratoire



**Choix du mode de recueil
des informations d'équipements**

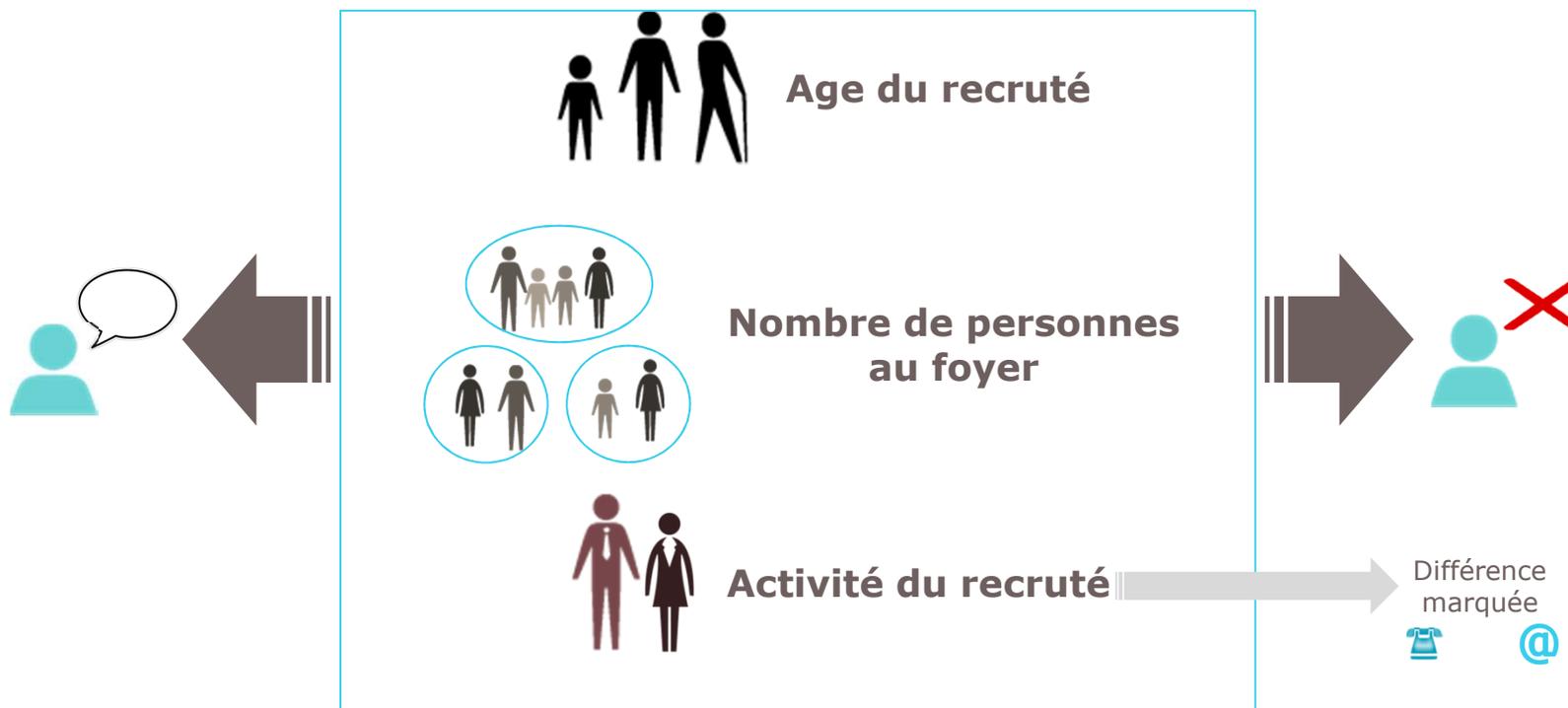


43%

57%

La non-réponse selon le mode de recueil

Analyse exploratoire



Données terrain



Pas d'effet de la durée



Effet enquêteur

La non-réponse selon le mode de recueil

Analyse exploratoire



Profil 

< 25 ans **15-19 ans**

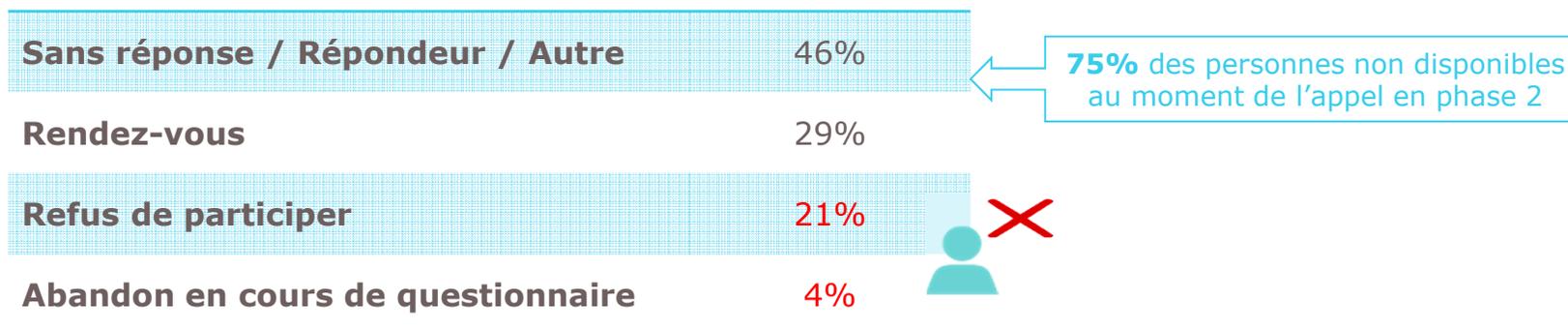

01,02,03,04,05

La non-réponse selon le mode de recueil

Qualification de la non-réponse en CATI



Résultat du dernier appel



La non-réponse selon le mode de recueil

Régression logistique



	RECUEIL CATI	RECUEIL CAWI
Age du recruté	1	3
Région INSEE	2	4
N° géo en 01/02/03/04/05	3	8
Accès internet déclaré au recrutement	4	7
Activité du répondant	5	2
Nombre de personnes au foyer	6	5
Sexe du recruté	7	Pas d'effet
Nombre de personne au foyer	Pas d'effet	Pas d'effet
Enquêteur	Pas d'effet	1
Type appel recrutement	Pas d'effet	6
Au moins 1 membre du foyer possède un téléphone mobile	Pas d'effet	9
Présence d'enfant de moins de 15 ans	Pas d'effet	10

4

Conclusions et perspectives



Intérêt du multimode



Une solution pour...

- amélioration de la joignabilité
- faciliter la participation
- Optimiser les taux de réponse

Les prochaines étapes

- Evolution de la participation en ligne
- Introduction des parodonnées dans nos analyses de la non-réponse