

# 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

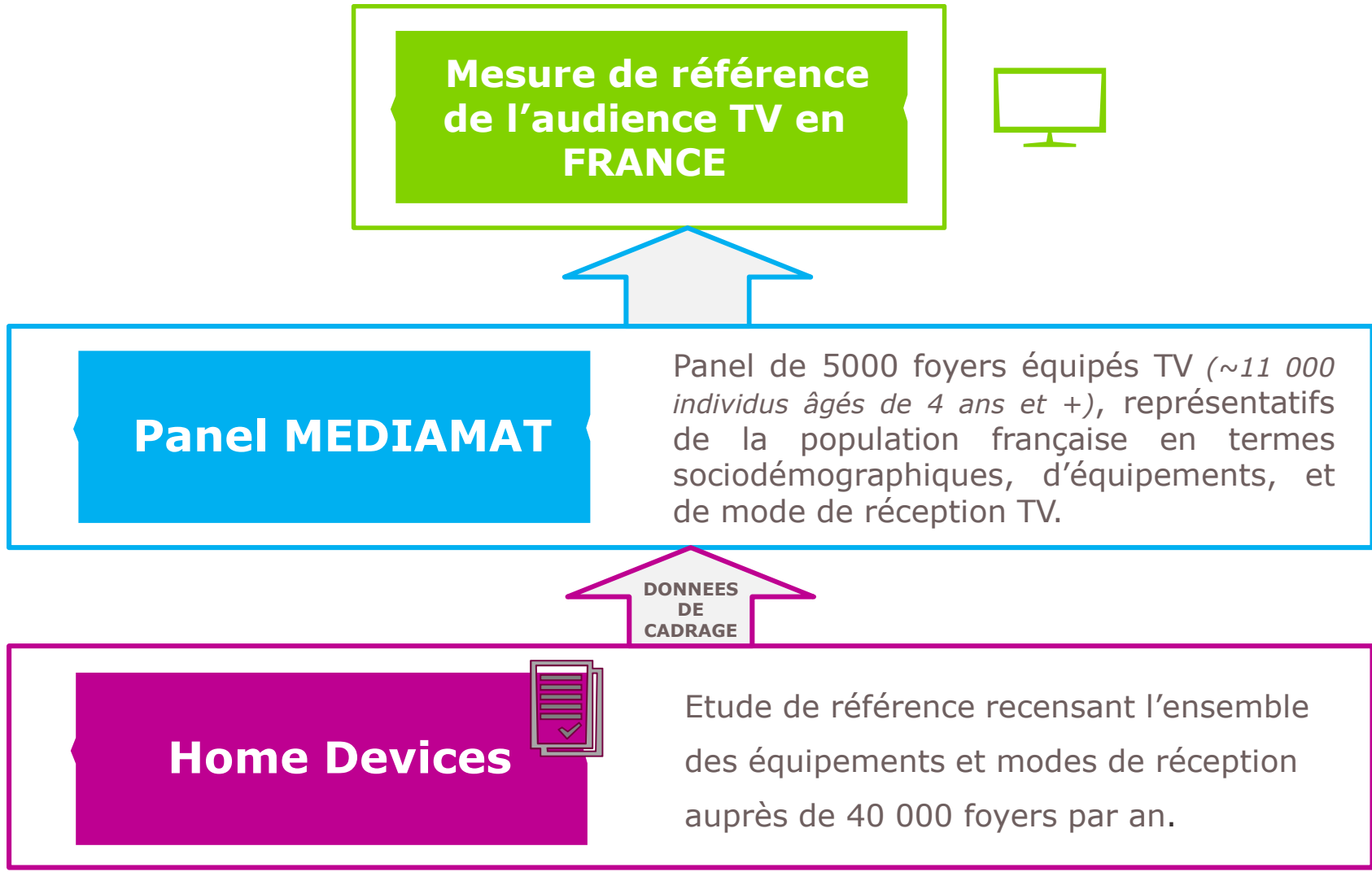


**1**

# 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



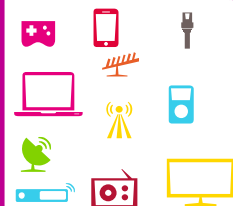
Recrutement téléphonique

2



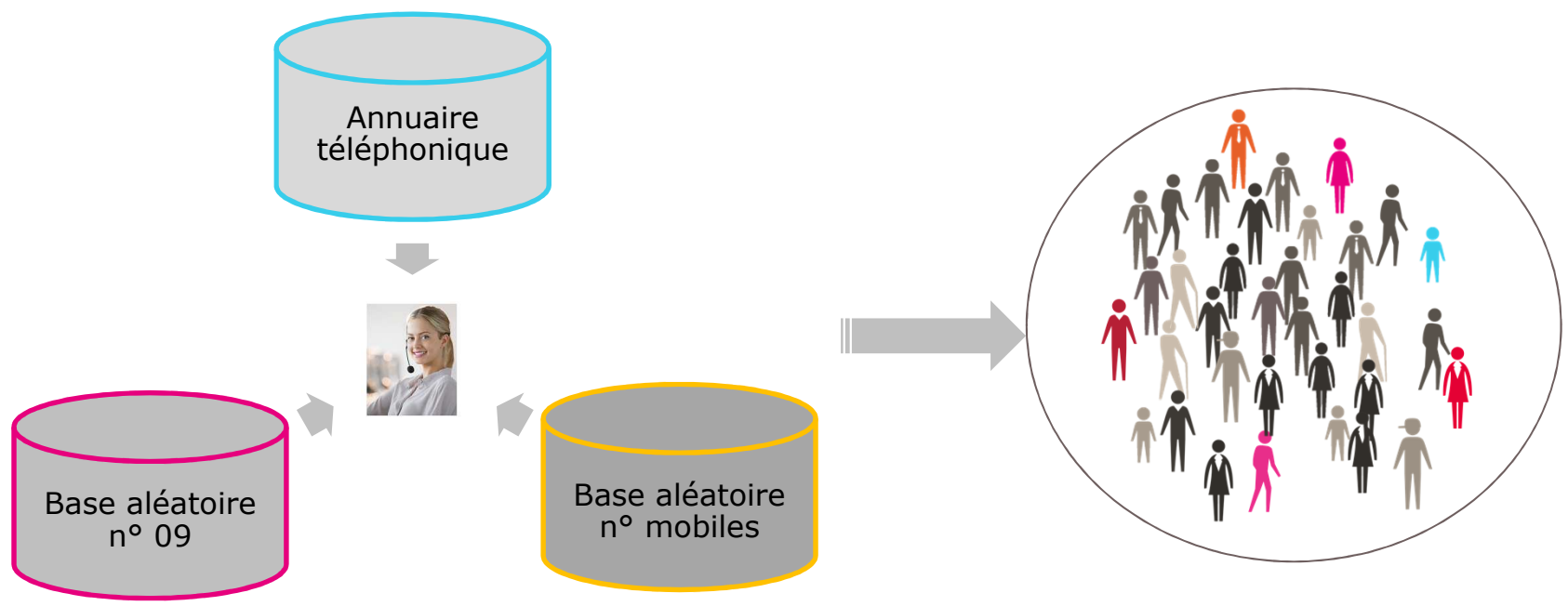
Envoi d'un guide d'accompagnement

3



Recueil des équipements multimédia  
et des modes de réception du foyer

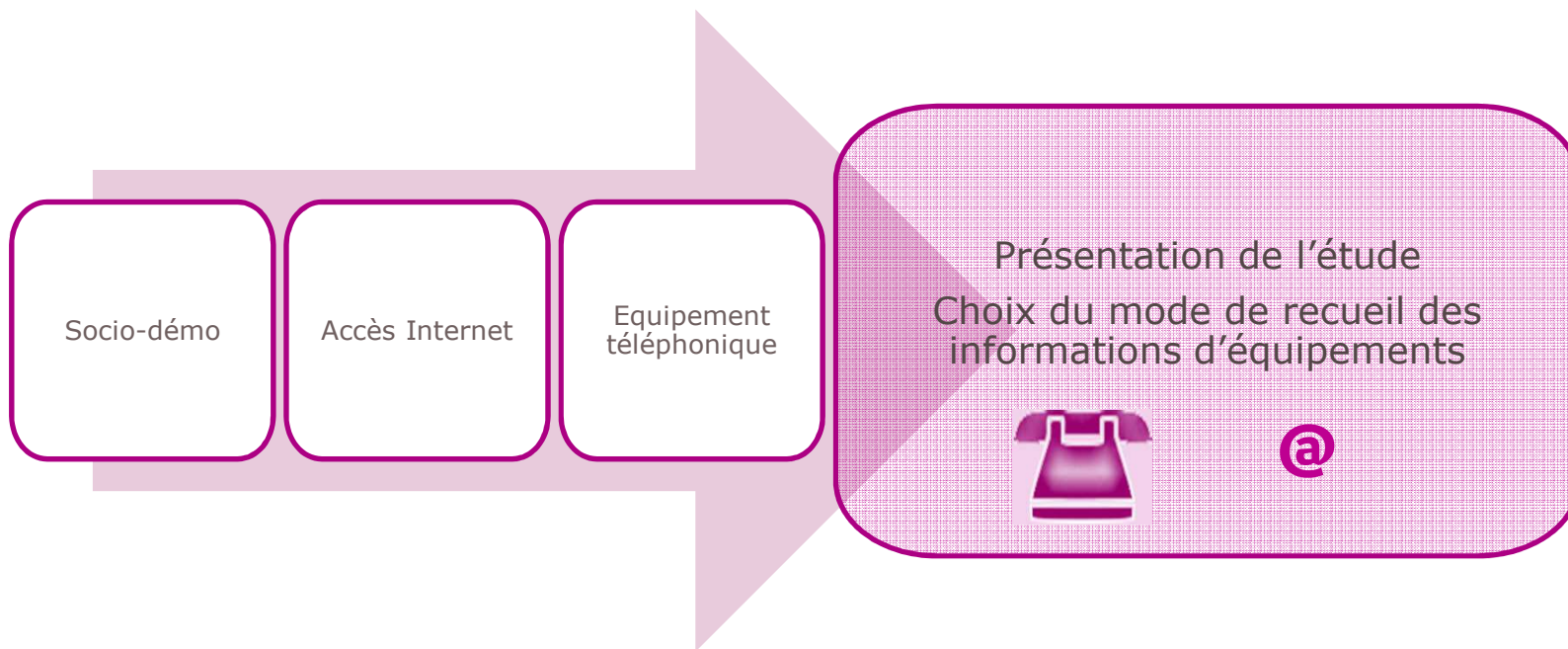
# 1 Le recrutement téléphonique





# 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

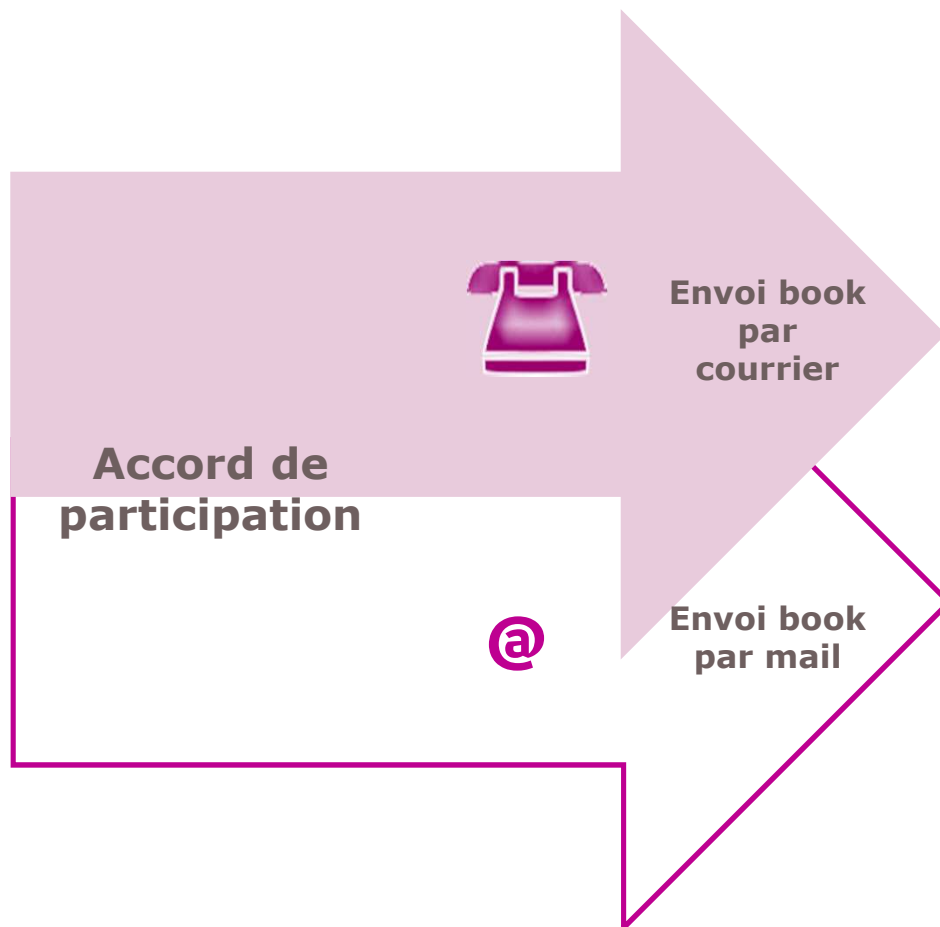
## Formation

- 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 :

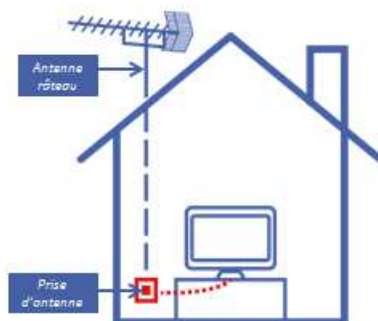
une antenne râteau extérieure ou une antenne intérieure

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



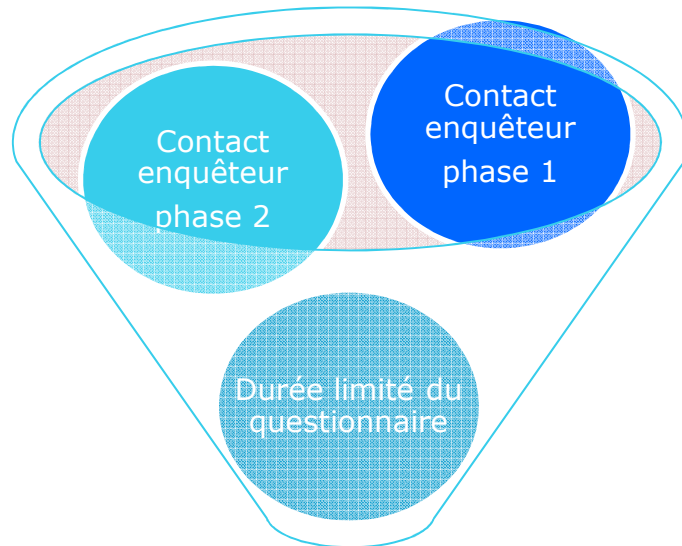
Taux de transformation  
68%



Jusqu'à 4 relances pour  
un foyer recruté

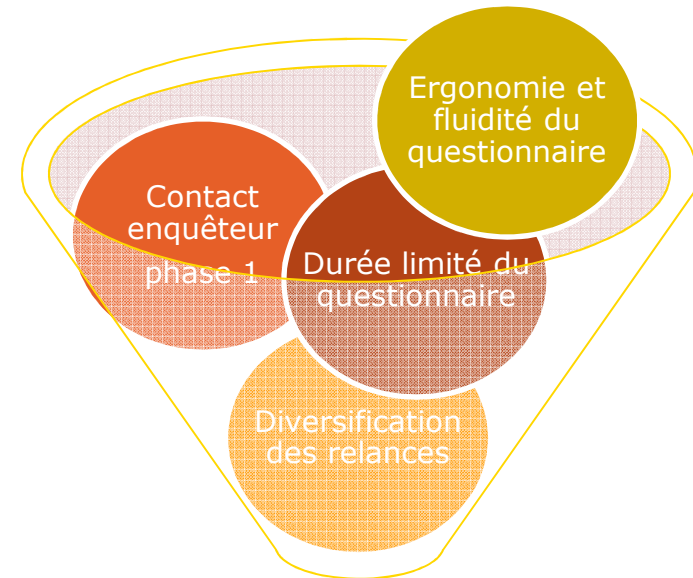
J+3

# 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**

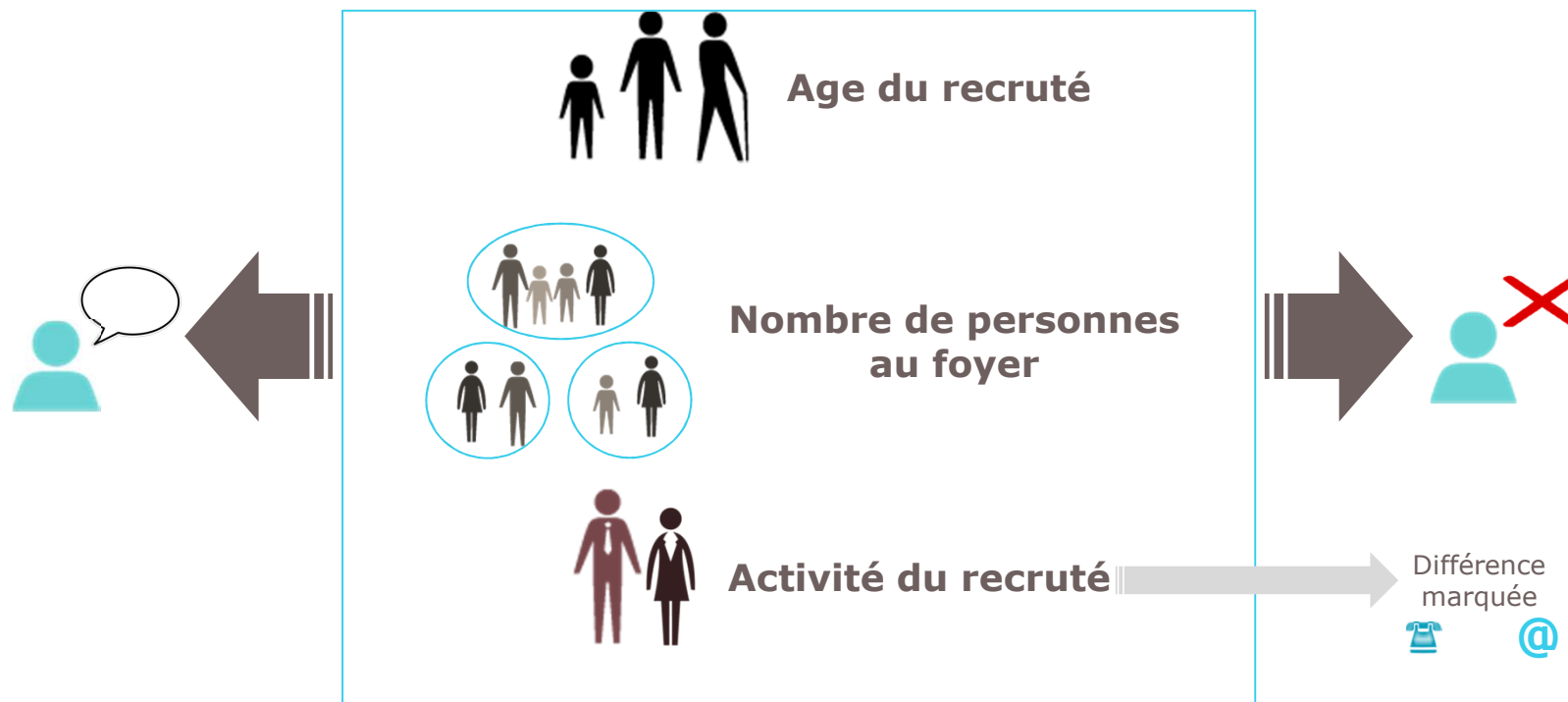


**43%**

**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**

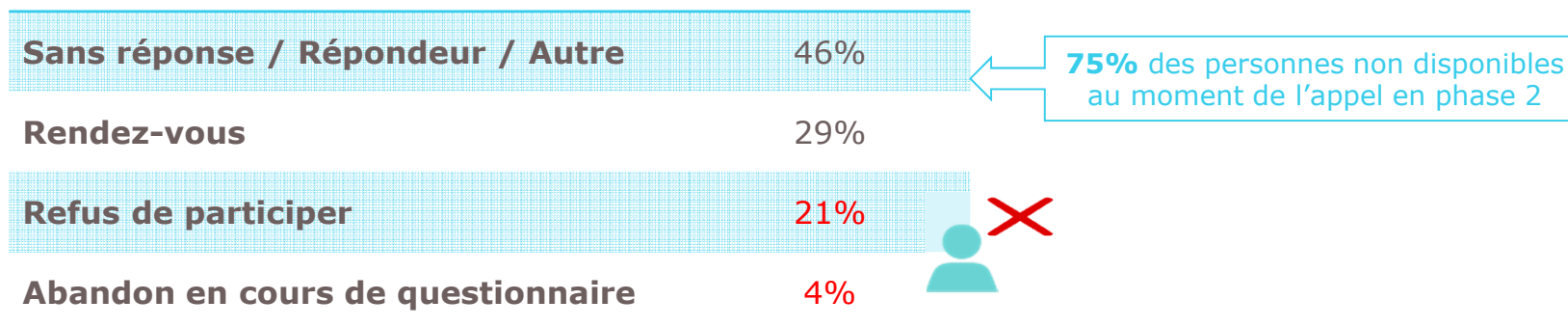
  
01,02,03,04,05

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