

Consultation publique sur l'établissement du plan national de numérotation et de ses règles de gestion Contribution de Médiamétrie

Médiamétrie est la société en charge de la mesure d'audience officielle de la télévision, de la radio et de l'internet en France. Médiamétrie opère sous la forme d'une société anonyme dont l'actionnariat est fait des différentes composantes du marché des médias : chaînes de télévision, stations de radio, agences et annonceurs publicitaires. Réunissant toutes les composantes du marché, Médiamétrie doit assurer les mesures d'audience dans un esprit de consensus et d'efficacité économique, et non dans une logique de maximisation de ses revenus et de ses profits. Depuis 35 ans, Médiamétrie développe et réalise des mesures internationalement reconnues, partagées par les acteurs de marchés, qu'ils soient publics (notamment pour justifier des performances des antennes auprès de la tutelle) que privés (pour baser toutes les transactions publicitaires sur une métrique d'audience unique, de grande qualité, partagée et reconnue).

La qualité et l'efficacité des mesures d'audience leur permet de défendre une position grâce à la quantification transparente et rigoureuse de leurs performances.

Sans que cela en soit l'intention, le texte proposé par l'ARCEP fragilise de fait considérablement nos mesures qui impliquent le recours à l'outil téléphonique, non seulement comme dispositif de collecte des données d'audience mais également dans le cadre du recrutement et la gestion de nos panels.

1. Médiamétrie souscrit pleinement aux termes de la contribution de SYNTEC CONSEIL, dont les arguments sont particulièrement pertinents dans le contexte des études de mesure d'audience

Médiamétrie est membre de SYNTEC CONSEIL et a ainsi pu prendre connaissance de sa contribution, à laquelle nous souscrivons pleinement.

L'impact de l'application du dispositif proposé par l'ARCEP sans distinction particulière applicable à l'activité des instituts d'études mettrait directement Médiamétrie dans l'incapacité de réaliser des études importantes pour l'écosystème média. Prenons en exemple l'étude de référence de la radio qui est absolument clé pour l'activité des radios en France, déjà malmenées par la crise du COVID :

- Selon les méthodes internationalement reconnues et appliquées, cette étude nécessite le recueil des audiences des dernières vingt-quatre heures. La qualité statistique de l'étude impose ainsi qu'un nombre minimal d'interviews soit réalisé chaque jour, sans possibilité de report aux jours suivants.
- Médiamétrie applique déjà la Charte professionnelle relative à la réalisation d'études et de sondages par téléphone, que la DGCCRF doit valider en février 2022. Cette charte est issue de la reconnaissance par la loi d'un statut et d'un cadre propre aux études et sondages, distinct de celui applicable au démarchage téléphonique sous toutes ses formes (loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020). Cette charte impose notamment une restriction des plages horaires possibles pour les appels à des fins d'études.

- Médiamétrie doit donc réaliser un nombre d'interviews minimal dans une plage horaire contrainte, ce qui, compte tenu de la disponibilité de nos concitoyens, conduit à concentrer l'étude en fin d'après-midi et début de soirée du lundi au dimanche.
- Pour les raisons expliquées dans la contribution de SYNTEC CONSEIL, l'application des restrictions de numérotation envisagées par l'ARCEP, réduirait significativement le nombre d'interviews possibles dans un laps de temps donné ou nécessiterait d'augmenter le nombre d'enquêteurs dans des proportions non finançables par les radios.
- De plus, la bonne maîtrise des biais de joignabilité impose, comme explicité par SYNTEC CONSEIL, d'insister sur des numéros d'appels ne répondant pas immédiatement. Dans le cas contraire, les personnes les plus enclines à répondre spontanément à un numéro spécifique de centre d'appels seraient sur-représentées avec des biais induits sur la mesure des comportements médias.
- Le risque est grand de ne plus pouvoir financer une mesure d'audience de qualité, qui est mise au service de l'intérêt des radios nationales. Une trop grande pénalisation financière du dispositif impacterait nos clients, la pérennité des mesures et pourrait à terme menacer les plusieurs centaines d'emplois générés par nos plateformes téléphoniques en France.

La mise en place des mesures de numérotation envisagées par l'ARCEP nuirait à la faisabilité technique et financière d'études d'audience pourtant essentielles aux acteurs média nationaux. Nous savons que ce n'est pas l'intention première de l'ARCEP et appelons donc à la plus grande considération des arguments de SYNTEC CONSEIL qui consistent à donner un statut et un cadre particulier aux études et sondages, qui n'ont aucune visée de démarchage commercial, et qui sont des outils nécessaires à la compréhension des comportements par les institutions privées et publiques.

2. Médiamétrie souhaite des aménagements concernant la migration des numéros attribués aux opérations « machine-to-machine »

Nous comprenons que l'interdiction d'utiliser des numéros débutant par 06 ou 07 s'étendrait aux dispositifs de type « machine to machine ».

Certaines mesures d'audience de référence, pour la télévision notamment, s'appuient aussi sur des dispositifs à base d'audimètres, boîtiers situés dans les foyers de nos panélistes et/ou portés par eux dans leurs déplacements et qui permettent la collecte des données relatives aux émissions qu'ils regardent.

Lors de la remise au panéliste de l'audimètre, nous lui faisons librement signer un contrat (dit « convention panéliste ») par lequel il est notamment informé en toute transparence de la nature des données que nous collectons, de la finalité du recueil et du droit d'accès dont il dispose sur ses données en nous contactant par téléphone ou par email. En aucun cas nous ne sollicitons les panélistes à des fins de démarchage publicitaire ou pour toute autre finalité pour laquelle nous n'avons pas obtenu leur consentement.

Par ailleurs, les audimètres contiennent une carte SIM afin de permettre d'une part, la collecte automatique des données mesurées localement et d'autre part la réalisation d'opérations techniques distantes comme les mises à jour logicielles des audimètres. Pour les besoins de ces opérations qui sont réalisées à distance, nous utilisons en grande partie des numéros de mobiles auxquels sont rattachés les audimètres.

Dans le cas où l'utilisation d'un numéro mobile en 06 ou 07 serait désormais interdite, Médiamétrie se verrait dans l'obligation d'intervenir auprès des panélistes afin de changer les cartes SIM des audimètres et donc de supporter des coûts d'intervention considérables.

Sur ce point particulier, nous souhaitons vérifier que nous comprenons bien le texte et si tel est le cas, nous sollicitons de l'ARCEP qu'une exception soit accordée dans le cadre de l'utilisation de numéros mobiles attribués par une personne morale (non-opérateur) à un équipement rattaché à une personne physique, ayant préalablement donné son accord, dans le cadre de la fourniture de services « innovants » à des fins de mesure d'audience.

Si tel ne pouvait être le cas, nous solliciterions un délai supplémentaire avant l'entrée en vigueur de cette disposition en prolongeant d'au moins deux ans l'autorisation d'usage des « 06 ou 07 » pour ce type d'usage, afin de nous permettre de prendre des dispositions visant à limiter les coûts de ces interventions auprès de nos panélistes (plusieurs milliers de dispositifs à changer) et le nombre de déplacements des techniciens en profitant de leurs tournées habituelles pour y intégrer ces interventions rendues nécessaires du fait de l'application des textes de l'ARCEP.

Médiamétrie souhaite donc que les activités de mesure d'audience, strictement encadrées par un consentement éclairé des panélistes et dépourvues de toute intention commerciale, puissent bénéficier d'une exemption de cette interdiction d'utiliser des numéros en 06 et 07 pour les applications machine to machine. En cas de refus, notre demande serait alors de limiter les surcoûts qu'entraîneraient cette évolution soudaine de la réglementation en nous accordant deux années de transition pendant lesquelles les numéros en 06 et 07 pourront continuer à être utilisés pour les applications machine-to-machine afin de nous permettre de réaliser ces interventions dans le cadre des opérations programmées de renouvellement ou maintenance des équipements de nos panélistes.