

# Mesurer les usages d'internet

Valérie Beaudouin

France Télécom R&D  
38-40, rue du Général Leclerc  
92794 Issy-les-Moulineaux Cedex 9  
valerie.beaudouin@francetelecom.com

**Résumé.** Nous rendons compte d'une démarche mise en place pour construire une représentation fine des usages d'internet et de leur évolution, en procédant à du traitement secondaire de données de trafic, provenant de panels représentatifs d'internautes. Après avoir présenté les caractéristiques des cohortes étudiées et les différents modes d'enrichissement des données de trafic mis en place, nous présentons quelques résultats construits à partir de ces données enrichies, et en particulier une segmentation des internautes construite sur la base de l'entrelacement des pratiques de communication et de navigation.

## 1. Introduction

Dans le laboratoire de sciences humaines de France Télécom R&D, ont été développées des méthodes d'analyse fine des usages du téléphone fixe et mobile en articulant l'analyse du trafic avec des enquêtes, qui permettent de qualifier les correspondants des foyers ou individus observés [Smoreda & Licoppe, 1999]. Avec l'apparition et la diffusion d'internet, il nous a paru nécessaire de mettre en place des méthodologies nouvelles pour étudier les usages du réseau, qui viennent s'inscrire et transformer le panorama des pratiques de communication.

L'objectif visé était donc d'acquérir dans le domaine des usages d'internet une compétence similaire à celle développée pour l'analyse des usages du téléphone. Il nous fallait décrire avec fiabilité la réalité des pratiques d'internet, en dépassant les limites des innombrables enquêtes en ligne qui ne touchent que les "accrocs du net", des enquêtes quantitatives qui ne reposent que sur des données déclaratives et les entretiens qui eux parviennent à une description fine et compréhensive des pratiques mais se heurtent aux limites de leurs échantillons. S'appuyer sur des données de trafic de panels représentatifs paraissait la démarche la plus appropriée. Données de trafic plutôt que données déclaratives car les activités qu'autorise internet se font toutes dans la même situation : devant un écran, avec un clavier et une souris ce qui rend difficile une appréhension et description de la diversité des pratiques par l'utilisateur. L'analyse des traces d'usage recueillies sur le poste des utilisateurs permet en effet de *décomposer l'activité derrière l'écran*, pour *recomposer des figures d'internautes* construites sur la base de leurs pratiques. Panels représentatifs parce qu'on cherche à rendre compte d'une pratique dans toute sa diversité.

C'est dans ce contexte que nous avons monté un partenariat avec NetValue, société de mesure d'audience, pour procéder à du traitement secondaire de leurs données de panel. Ce