

12 sites web et 3 applications mobiles obtiennent le label d'excellence Harris Interactive pour la qualité d'expérience qu'ils offrent à leurs utilisateurs

Sessions d'automne 2016 des baromètres NetObserver® et M-Observer®

Paris — le 19 janvier 2017 — Harris Interactive décerne son label d'excellence à 12 sites web et à 3 applications mobiles à l'issue de leur participation aux sessions de printemps 2016 des baromètres NetObserver® et M-Observer®.

Sites web labellisés sur la session d'automne 2016 du baromètre NetObserver® :



Applications mobiles labellisées sur la session d'automne 2016 du baromètre M-Observer® :



iGeneration



FootMercato



Public



Le label d'excellence Harris Interactive : à la fois garant de la qualité d'expérience utilisateur délivrée par chaque site web ou application mobile l'obtenant, et gage de confiance pour rassurer ses nouveaux utilisateurs.

Depuis plusieurs années, Harris Interactive aide gracieusement les éditeurs de sites web ou d'applications mobiles à mesurer la qualité de l'expérience qu'ils délivrent à leurs utilisateurs et à en analyser les différents leviers et axes d'amélioration prioritaires pour l'optimiser.

Les meilleurs sites web ou applications mobiles, en termes de satisfaction de l'expérience globale de leurs utilisateurs, de réponse à leurs attentes mais aussi d'intention de reconsulter le site ou l'application et de le/la recommander à leur entourage, se voient ainsi décerner le label d'excellence Harris Interactive, gage de reconnaissance mais aussi de qualité du site ou de l'application pour ses futurs utilisateurs.

Quel est le mode d'attribution du label d'excellence Harris Interactive ?

Totalement indépendant, le label d'excellence Harris Interactive est désormais attribué aux meilleurs sites web et/ou applications mobiles partenaires sur la base des 4 critères clés suivants :

- 🏅 **Satisfaction** de l'expérience globale
- 🏅 **Efficacité** (niveau de réponse aux attentes utilisateurs)
- 🏅 **Fidélisation** (intention de reconsulter)
- 🏅 **Prescription** (intention de recommander)

Les scores obtenus par les sites ou applications partenaires proviennent des résultats des études NetObserver® et M-Observer®, menées directement auprès de leurs utilisateurs qui en sont ainsi les seuls juges.

Les scores obtenus par les sites ou applications sur chacun de ces critères sont alors comparés avec ceux des normes NetObserver® et M-Observer®, et les labels d'excellence sont décernés aux sites/applications dont l'ensemble des scores est supérieur ou égal à celui de la norme concernée.

Pour « concourir » au label d'excellence Harris Interactive, chaque partenaire doit simplement proposer l'étude permettant de mesurer la qualité de l'expérience utilisateur et l'engagement de son audience, et

obtenir un minimum de 300 répondants afin que ses résultats soient suffisamment solides. La participation aux baromètres NetObserver® et M-Observer® est gratuite.

* * * * *

Méthodologie

La sélection des sites récompensés par le label d'excellence Harris Interactive a été réalisée à partir des résultats de la session d'automne 2016 de l'enquête NetObserver® qui s'est déroulée du 19 septembre au 11 décembre 2016. Les répondants de l'enquête ont été recrutés en ligne, principalement par interception sur site et via newsletter.

La base qui a servi de norme comparative pour la remise du label d'excellence à l'ensemble des sites web à l'issue de cette session est constituée de plus de 190 évaluations de sites français conduites depuis 2015 sur des sites à 70% « médias » (à des fins d'information ou de divertissement) et à 30% « serviciels ou marchands » (à des fins pratiques).

La sélection des applications mobiles récompensées par un label d'excellence a été réalisée à partir des résultats de la session d'automne 2016 de l'enquête M-Observer® qui s'est déroulée du 19 septembre au 27 novembre 2016. Les répondants de l'enquête ont été recrutés par interception sur site et application mobile et tablette ou par l'intermédiaire d'un e-mailing auprès des utilisateurs.

La base qui a servi de norme comparative pour la remise des labels d'excellence aux applications mobiles à l'issue de cette session est constituée de plus de 190 évaluations d'applications mobiles dont environ 65% dans le domaine des médias (à des fins d'information ou de divertissement) et 35% dans celui des services (à des fins « pratiques » : banques, transport, loisirs, petites annonces, météo, programmes TV, jeux d'argent...).

Les critères de sélection utilisés pour déterminer les applications récompensées par le label d'excellence sont les suivants : le niveau de satisfaction de l'expérience globale sur l'application (note moyenne sur une échelle de 0 à 10), le niveau de réponse aux attentes utilisateurs (sous-total « Excellent » composé des notes 9 et 10 sur une échelle de 0 à 10), le niveau d'intention de reconsulter le site ou l'application (sous-total « certainement » composé des notes 9 et 10), le niveau d'intention de recommander le site ou l'application (sous-total « certainement » composé des notes 9 et 10) doublé du Net Promoter Score (% Promoteurs¹ - % Détracteurs²)

¹. Promoteurs : ensemble des utilisateurs ayant donné une note d'intention de recommander de 9 à 10 sur une échelle de 0 à 10

². Détracteurs : ensemble des utilisateurs ayant donné une note d'intention de recommander de 0 à 6 sur une échelle de 0 à 10

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d'éléments techniques tels que : la méthode d'enquête, les dates de réalisation, le nom de l'institut, la taille de l'échantillon.

A propos de NetObserver®

Avec en moyenne 200 sites participants et plus de 100 000 répondants par an, NetObserver® est le plus grand baromètre de la qualité d'expérience utilisateur, telle que directement remontée par les visiteurs de ses sites partenaires (sites médias, marchands ou serviciels) auxquels l'institut Harris Interactive offre gratuitement des informations indispensables.

Conduit en ligne tous les 6 mois (printemps et automne) depuis 1998, NetObserver® suit l'évolution des profils des visiteurs (données sociodémographiques et de consommation) et de l'expérience utilisateurs (satisfaction, retour d'expérience...) sur les sites internet de ses partenaires.

En allant au-delà des seuls indicateurs quantitatifs d'audience ou de trafic et de performance mesurées par les outils de web analytics ou d'A/B testing, les adserver ou les panels d'audience, NetObserver® apporte aux éditeurs une compréhension des ressorts clés de la satisfaction et de l'engagement de leurs utilisateurs. En fonction des besoins des éditeurs, NetObserver® pourra leur apporter, toujours gracieusement, un complément d'informations sur la performance de leurs sites web : profil d'utilisateur de la marque éditrice, impact du site sur la marque (son image, ses niveaux de satisfaction et de recommandation ou sa consommation), profil de consommation des utilisateurs ou encore satisfaction du processus d'achat pour les sites marchands.

A propos de M-Observer®

Avec 300 supports mobiles et tablettes évalués et près de 300 000 répondants depuis son lancement en mars 2013, M-Observer® est la plus grande étude portant sur l'expérience des utilisateurs sur mobile et tablette à travers laquelle l'institut Harris Interactive offre gratuitement des informations indispensables à l'ensemble des éditeurs de sites et applications mobiles et tablettes.

Conduite à intervalles réguliers, M-Observer® permet à ses partenaires un suivi barométrique de la qualité d'expérience utilisateurs délivrée par leurs supports mobiles.

En allant au-delà des seuls indicateurs quantitatifs d'audience ou de trafic, de téléchargements ou de clics, M-Observer® apporte aux éditeurs une compréhension des ressorts clés de la satisfaction et de l'engagement de leurs utilisateurs. En fonction des besoins des éditeurs, M-Observer® pourra leur apporter, toujours gracieusement, un complément d'informations sur la performance de leurs supports mobiles ou tablettes : profil d'utilisateur de la marque éditrice, impact du support sur la marque (son image, ses niveaux de satisfaction et de recommandation ou sa consommation), profil de consommation et satisfaction du processus d'achat sur mobile.

A propos de Harris Interactive

Harris Interactive France est un acteur historique du marché des études.

Dirigé par ses fondateurs Nathalie Perrio-Combeaux et Patrick Van Bloeme, l'institut propose des approches innovantes, qualitatives et quantitatives, en France comme à l'international.

Animé par l'énergie de la passion, porté par l'innovation et convaincu que le marché est en pleine mutation, Harris Interactive accompagne ses clients face à leurs nouveaux challenges et repense avec eux le métier des études.

Depuis juillet 2014, Harris Interactive Europe (regroupant Harris Interactive France, Allemagne et UK) a rejoint ITWP (société mère de Toluna) permettant ainsi à ce groupe international d'étendre sa présence dans la filière études.

Suivez l'actualité de Harris Interactive France sur www.harris-interactive.fr, [Facebook](#), [Twitter](#) et [LinkedIn](#).

Contacts Harris Interactive France:

Laurence Lavernhe – 39 rue Crozatier – 75012 Paris - Tel: 01 44 87 60 94 – 01 44 87 60 30 -

llavernhe@harrisinteractive.fr

Jean-Laurent Bouveret – Directeur du département NetObserver Europe - Tel : 01 44 87 60 57 -

jlbouveret@harrisinteractive.fr

Nicolas Lemaire – Business Development France – NetObserver – 01 44 87 60 85 – nlemaire@harrisinteractive.fr