

Labels d'excellence d'automne 2017 : une sélectivité renforcée par la prise en compte du niveau d'effort des utilisateurs sur les sites web et les applications mobiles partenaires des baromètres NetObserver® et M-Observer®.

Sessions d'automne 2017 des baromètres NetObserver® et M-Observer®

Paris — le 1^{er} février 2018 — 7 sites web et 4 applications mobiles se voient décerner le label d'excellence Harris Interactive à l'issue de leur participation aux sessions d'automne 2017 des baromètres NetObserver® et M-Observer®.

Sites web labellisés sur la session d'automne 2017 du baromètre NetObserver® :



Application mobile labellisée sur la session d'automne 2017 du baromètre M-Observer® :



Mes comptes BNP Paribas



Eurosport



Hello bank!



Programme TV Télé 7 Jours



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 **analyser les différents leviers et axes d'amélioration prioritaires** pour l'optimiser.

Après avoir décerner son label d'excellence aux meilleurs sites web ou applications mobiles sur la base de la satisfaction de l'expérience globale de leurs utilisateurs, du niveau de réponse à leurs attentes mais aussi de leur intention de reconsulter le site ou l'application et de les recommander à leur entourage, **Harris Interactive durcit encore les critères d'obtention en y ajoutant le niveau d'effort requis par les utilisateurs pour atteindre leurs objectifs.**

Plus que jamais, ce label est donc à la fois un gage de reconnaissance des utilisateurs actuels qui sont ceux qui évaluent le niveau d'expérience ressenti mais aussi de qualité du site ou de l'application pour leurs futurs utilisateurs.

Quel est donc plus précisément le nouveau 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 **5 critères clés** suivants :

Satisfaction de l'expérience globale

Efficacité (niveau de réponse aux attentes utilisateurs)

Effort (niveau d'effort utilisateur) **NOUVEAU !**

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 - à l'exception du nouveau score d'effort qui repose sur une logique inverse - 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.

A propos de M-Observer®

Avec plus de 300 supports mobiles et tablettes évalués et plus de 300 000 répondants depuis son lancement, 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 deux fois par an, 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.

Harris Interactive repense le marché en alliant innovation technologique et accompagnement d'experts au-delà des études. Pour aider ses clients à prendre les meilleures décisions, avec un temps d'avance. Depuis juillet 2014, Harris Interactive Europe (regroupant Harris Interactive France, Allemagne et UK) a rejoint ITWP 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 – Directrice Marketing & Communication – 39 rue Crozatier – 75012 Paris – Tel : 01 44 87 60 94 – 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr

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

Jean-Laurent Bouveret – Directeur du Développement des Offres Digitales – 01 44 87 60 57– jlbouveret@harrisinteractive.fr