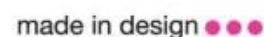


## 23 sites web obtiennent le label d'excellence Harris Interactive pour leur niveau d'expérience utilisateur

*Session de printemps 2016 du baromètre NetObserver®*

Paris — le 30 juin 2016 — Harris Interactive décerne son label d'excellence à 23 sites web à l'issue de leur participation à la session de printemps 2016 du baromètre NetObserver®.

Sites web labellisés sur la session de printemps 2016 :





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

Depuis plusieurs années, Harris Interactive aide gracieusement les sites web à l'écoute de leurs visiteurs à mesurer la qualité de l'expérience utilisateur qu'ils leur proposent et à l'optimiser en analysant les leviers.

Les meilleurs d'entre eux, en termes de satisfaction de l'expérience globale de leurs visiteurs, de réponse à leurs attentes mais aussi d'intention de revisiter le site et de le recommander à leur entourage, se voient ainsi décerner le label d'excellence Harris Interactive, gage de reconnaissance mais aussi de qualité du site pour ses futurs visiteurs.

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 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 partenaires proviennent des résultats de l'étude NetObserver<sup>®</sup> menée directement auprès de leurs visiteurs qui en sont ainsi les seuls juges.

Les scores obtenus par les sites sur chacun de ces critères sont alors comparés avec ceux de la norme NetObserver<sup>®</sup> et les labels d'excellence sont décernés aux sites dont l'ensemble des scores est supérieur ou égal à celui de la norme.

Pour « concourir » au label d'excellence Harris Interactive, chaque site participant 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 à l'étude est gratuite.

\*\_\*\*

## Méthodologie

La sélection des sites récompensés par le label d'excellence Harris Interactive a été réalisée à partir des résultats de la vague de printemps 2016 de l'enquête NetObserver® qui s'est déroulée du 14 mars au 5 juin 2016. Les répondants de l'enquête ont été recrutés en ligne, principalement par interception sur site et via newsletter. Au global, lors de cette vague de printemps 2016, NetObserver® a exploité les réponses d'un échantillon de plus de 70 000 individus redressé pour être représentatif de la population des internautes de 15 ans et plus résidant en France métropolitaine.

Les critères de sélection utilisés pour déterminer les sites récompensés sont tous basés sur une échelle de 0 à 10 : la note moyenne de satisfaction de l'expérience globale, le niveau de réponse aux attentes des utilisateurs (sous-total « Excellent » composé des notes 9 et 10), le niveau d'intention de revisiter le site (sous-total « certainement » composé des notes 9 et 10), le niveau d'intention de recommander le site (sous-total « certainement » composé des notes 9 et 10) doublé du Net Promoter Score (% Promoteurs<sup>1</sup> - % Détracteurs<sup>2</sup>)

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 vague est constituée de plus de 170 évaluations de sites français conduites depuis 2015 sur des sites à 75% « médias » (à des fins d'information ou de divertissement) et à 25% « serviciels ou marchands » (à des fins pratiques).

<sup>1</sup>. Promoteurs : ensemble des visiteurs d'un site ayant donné une note d'intention de recommander le site de 9 à 10 sur une échelle de 0 à 10

<sup>2</sup>. Détracteurs : ensemble des visiteurs d'un site ayant donné une note d'intention de recommander le site 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 150 000 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 adservers 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 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](http://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](mailto:llavernhe@harrisinteractive.fr)

Jean-Laurent Bouveret – Directeur du département NetObserver Europe - Tel : 01 44 87 60 57 - [jlbouveret@harrisinteractive.fr](mailto:jlbouveret@harrisinteractive.fr)

Nicolas Lemaire – Business Development France – NetObserver – 01 44 87 60 85 – [nlemaire@harrisinteractive.fr](mailto:nlemaire@harrisinteractive.fr)