

# Newsletter Novatris

## SOMMAIRE

### DERNIERS SONDAGES PUBLIES

L'immigration : l'avis des Européens et des Américains p.2

Découvrez l'avis des Européens et des Américains sur la politique de Tony Blair p.4

Sport : ce qu'attendent les Français du nouveau gouvernement p.6

### OFFRE

Les études qualitatives en ligne - Deuxième partie : le Blog Note p.7

### QUESTIONS/REPONSES

L'access panel p.10

## EDITO



Les études en ligne existent depuis plus de 10 ans maintenant et ne cessent de s'enrichir de nouveaux outils et de méthodes innovantes.

Novatris/Harris Interactive est aujourd'hui **leader mondial des études en ligne**. Pionnier dans ce domaine, nous avons le plus grand access panel au monde, avec plus de 6 000 000 de membres et notre R&D développe continuellement de nouveaux outils et méthodologies répondant aux besoins de nos clients et de leurs marchés.

Dans ce numéro de notre newsletter nous vous proposons de découvrir un outil particulièrement innovant dans le domaine des études qualitatives : le **Blog Note**. Vous y trouverez également nos derniers sondages publiés et les réponses aux questions que vous nous posez régulièrement sur ce qu'est un **access panel** et son fonctionnement.

Bonne lecture et bonnes vacances !



**Nathalie Perrio-Combeaux & Patrick Van Bloeme,**  
*Directeurs Associés*



*Derniers sondages publiés*

**L'immigration**

L'immigration : l'avis des  
Européens et des Américains

Découvrez l'avis des Européens et des Américains sur l'immigration  
dans leur pays

Une étude Novatris/Harris Interactive pour le Talk de Paris,  
France 24 et l'*International Herald Tribune*



INTERNATIONAL  
**Herald Tribune**



Dans le cadre de l'émission hebdomadaire « Le Talk de Paris » diffusée sur France 24 le vendredi 25 mai 2007 et pour l'*International Herald Tribune* publié le 25 mai 2007, Novatris/Harris Interactive a souhaité connaître l'opinion des citoyens de 6 pays (5 pays européens ainsi que les USA) sur l'immigration.

**A l'exception des Français et des Américains, les Européens, considèrent qu'il réside dans leur pays trop d'immigrés en situation régulière.**

67% des Britanniques, 55% des Italiens, 45% des Espagnols et 55% des Allemands estiment qu'il réside dans leur pays trop d'immigrés en situation régulière. Ils ne sont que 32% pour la France et 35% pour les USA à partager cet avis.

**L'intégration des immigrés est majoritairement perçue comme un échec pour les Européens contrairement aux Américains.**

Si 43% des Américains jugent l'intégration des immigrés comme complètement réussie (4%) ou plutôt réussie (39%), les Européens la considèrent plutôt comme un échec pour 50% des Britanniques et 56% des Français, 52% des Italiens et 58% des Allemands. Les Espagnols ne semblent pas avoir d'avis tranché sur la question, en effet, ils sont 62% à considérer que l'intégration n'est ni un succès ni un échec.

Cependant, l'ensemble des citoyens interrogés, à l'exception des Britanniques, considère que l'immigration est plutôt une aide pour leur pays.

**L'accueil des immigrés, la France en tête ?**

Les résultats varient fortement d'un pays à l'autre en ce qui concerne l'adoption de mesures spécifiques visant l'amélioration de la vie des immigrés.

Seuls les Français se déclarent majoritairement favorables à l'adoption de nouvelles mesures (56%). A l'inverse, 69% des Britanniques, 53% des Allemands et 60% des Américains sont opposés à la prise de nouvelles mesures spécifiques à l'amélioration de la vie des immigrés dans leur pays. Les Italiens (44% de oui et 45% de non) et les Espagnols (44% de oui et 40% de non) sont nettement plus partagés sur cette question.

**Les droits accordés aux immigrés.**

Partagés entre le refus du droit de vote aux immigrés et l'autorisation après plusieurs années de résidence légale dans le pays d'accueil, les Européens se distinguent des Américains comme moins conservateurs. Le vote aux élections locales ou encore la mesure qui tendrait à autoriser le vote à toutes les élections (sans conditions) sont très largement rejetés.

Dans l'ensemble, les citoyens Européens interrogés sont plutôt contre le droit de vote sans condition des immigrés (en situation régulière) à tous les scrutins. En revanche, ils sont favorables à une autorisation du droit de vote après plusieurs années de résidence légale sur le territoire



*Derniers sondages publiés (suite de la p.2)*

**L'immigration : l'avis des Européens et des Américains**



INTERNATIONAL  
**Herald Tribune**



Les Américains se démarquent nettement des Européens sur ce sujet puisqu'ils sont très majoritairement opposés au droit de vote des immigrés. De la même manière, les citoyens Américains se déclarent moins favorables que les Européens à l'attribution de ce droit et ce, même après plusieurs années de résidence. Notons que pour l'ensemble des pays interrogés, les aides sociales ne devraient être attribuées aux immigrés en situation régulière qu'après l'acquisition de la nationalité du pays.

**La politique d'immigration : vers un contrôle plus strict.**

La plupart des pays se prononce en faveur de quotas à l'immigration stricts basés à la fois sur le pays de provenance et sur la catégorie professionnelle du ressortissant étranger.

Le contrôle aux frontières contre l'immigration est jugé comme trop laxiste par tous les pays.

Enfin, concernant la gestion de l'immigration clandestine, tous les pays interrogés se positionnent en faveur de l'expulsion des ressortissants immigrés en situation irrégulière et ce, quelle que soit la situation familiale.

Les Français sont plus mitigés sur la solution puisque 34% d'entre eux estiment qu'il faut expulser tous les immigrés clandestins, 19% estiment qu'il faut leur permettre de rester sur le territoire s'ils ont des enfants scolarisés. 19% des Français estiment par ailleurs, qu'il faut réfléchir à des solutions alternatives pour gérer cette situation.

*Enquête réalisée en ligne auprès d'un échantillon de 6585 adultes, dont 5646 (âgés de 16 ans et plus) en France, Allemagne, Grande Bretagne, Espagne et aux Etats-Unis, et 1212 (âgés de 18 ans et plus) en Italie : France 1126 ; Allemagne 1133 ; Grande Bretagne 1109 ; Italie 1212 ; Espagne 984 et USA 1021.*

[Lire le détail de cette étude](#)

[Voir l'article sur le site de France24](#)

Derniers sondages publiés

Réflexions sur Tony Blair

Découvrez l'avis des Européens  
et des Américains sur la politique  
de Tony Blair

L'avis des Européens et des Américains sur la politique de Tony Blair

Enquête Harris Interactive pour le Financial Times/Harris Poll

FINANCIAL TIMES



**L'impact de Tony Blair sur l'influence  
britannique dans le monde**

Les Anglais ont une idée plutôt négative de l'impact de T. Blair puisque 60% pensent qu'il a affaibli le rôle et le niveau d'influence de la Grande-Bretagne dans le monde. La plupart des Français, des Américains et la majorité des Italiens sont positifs, pensant que T. Blair a renforcé le rôle de la Grande-Bretagne alors que les Allemands sont largement négatifs. Les Espagnols sont quant à eux plus divisés.

**La contribution de Tony Blair en  
Europe**

53% des Américains pensent que Tony Blair a eu une contribution positive en Europe, résultat le plus remarquable. Les résultats des 5 autres pays -dont la Grande-Bretagne - sont plus mitigés.

**L'attitude politique de Tony Blair**

Que seulement 15% des répondants en Grande-Bretagne pensent que T. Blair est socialiste est remarquable. Il a clairement déplacé le parti travailliste « Labour Party » de la gauche au Centre ou au Parti Conservatiste « Conservative ». Ce qui est important de noter c'est le peu de personnes (et ce dans les 5 pays européens et aux Etats-Unis) qui le voient socialiste. Il a aussi été capable de se déplacer avec cette incertitude : les gens semblent avoir du mal à définir exactement où se situe Tony Blair ; un tiers d'adultes britanniques n'est pas sûr du tout de sa position politique.

**Le bilan politique de Tony Blair — la  
santé**

Bien qu'il ait beaucoup investi dans le système de santé, Tony Blair est mal perçu sur ce sujet. Les Américains et les autres pays européens ne sont pas très au courant de la politique de Tony Blair en la matière.

**Le bilan politique de Tony Blair —  
les transports**

Alors que la plupart des Européens et des Américains n'est pas sûre de connaître l'impact de T. Blair dans le domaine des transports, les Anglais le trouvent particulièrement négatif.

**Le bilan politique de Tony Blair — la  
politique étrangère**

L'impact de T. Blair est majoritairement négatif dans chaque pays, sauf en Italie où Blair a légèrement plus de support (les adultes Italiens sont 35% à penser que l'impact de T. Blair sur la politique étrangère en Grande-Bretagne est positif et 34% qu'il est négatif). Les Américains le pensent positif à 37%.

**Le bilan politique de Tony Blair — la  
politique économique**

A l'inverse, l'impact de T. Blair sur l'économie est plus positif que négatif. Blair a des notes plutôt bonnes – et ceci reflète le fait que depuis 10 ans, tous les trimestres, l'économie progresse. Le résultat plus bas en Grande-Bretagne reflète son impopularité en général.

**Le bilan politique de Tony Blair —  
l'emploi**

C'est en Grande-Bretagne que les réponses négatives sont les plus nombreuses alors que les plus positives sont en France.

**Voter pour Tony Blair**

Peu de personnes voteraient pour T. Blair s'il était un homme politique dans leur pays, avec toutefois des Italiens et des Américains légèrement plus favorables.



*Derniers sondages publiés (suite de la p.4)*

Découvrez l'avis des Européens et des Américains sur la politique de Tony Blair

**FINANCIAL TIMES**



**L'engagement de Gordon Brown dans l'Union Européenne**

Les Américains ne savent pas si Gordon Brown, qui sera probablement le successeur de Tony Blair, sera plus engagé, moins engagé ou autant engagé dans l'Union Européenne que Tony Blair. En Europe, une grande partie n'a pas d'opinion et la plupart des Anglais s'attendent à ce qu'il continue dans la tradition de Tony Blair.

**Les effets sur la liberté personnelle en Grande Bretagne (question posée aux Anglais uniquement)**

59% des Anglais se sentent moins libres qu'il y a 10 ans...

**Pensées sur la société britannique et l'intégration au cours des 10 années passées (question posée aux Anglais uniquement)**

Près d'un adulte sur deux pense qu'il y a moins d'intégration qu'il y a 10 ans.

**L'annonce du départ de Tony Blair (question posée aux Anglais uniquement)**

Les avis sont complètement partagés à savoir si c'était une erreur politique ou non que T. Blair annonce si tôt qu'il ne se représentera pas aux prochaines élections.

Ce qui est intéressant ici, c'est la divergence d'opinion entre les hommes et les femmes. Ces dernières semblent l'aimer plus et préfèrent dire que c'était une stratégie politique intelligente alors que les hommes pensent plus que c'était une erreur politique.

**La plus grande menace pour la stabilité mondiale**

Pour les Européens, la principale menace pour la stabilité mondiale vient des Etats-Unis et de l'Iran alors que pour les Américains, elle vient de l'Iran et de la Corée du Nord.

*21 Mai 2007 – Méthodologie – Cette enquête pour le **Financial Times/Harris Poll** a été réalisée en ligne par Harris Interactive auprès d'un échantillon de 6 585 adultes (âgés de 16 ans et plus) en France (1 126), Allemagne (1 133), Grande Bretagne (1 109), Espagne (984) et des adultes (âgés de 18 ans et plus) en Italie (1,212) et aux Etats-Unis (1 021) entre le 2 et le 14 mai 2007.*

[Lire le détail de cette étude](#) (en anglais)



Derniers sondages publiés

**Sport : ce qu'attendent les Français du nouveau  
Gouvernement**

**Sport : ce qu'attendent les  
Français du nouveau  
gouvernement**



**Challenge : les exigences des  
Français en matière de sport**

**Sondage exclusif réalisé pour le magazine Sport**

**Enquête commandée par le magazine Sport à l'Institut Novatris/Harris Interactive.**

Les aspirations des Français en matière de sport sont claires et précises ! Avis nets, tranchés et souvent massifs lorsqu'il s'agit de sport, les Français placent la barre très haut. 81% d'entre eux estiment d'ailleurs que les résultats de nos champions contribuent au rayonnement du pays.

Ce sondage porte sur les 3 principaux thèmes développés par les candidats à l'élection présidentielle : l'organisation des J.O. en France, la place du sport à l'école et la place du ministère des Sports.

Le premier thème rassemble visiblement tous les Français, et les échecs de la candidature parisienne pour les J.O. de 2008 et ceux de 2012 n'ont visiblement pas traumatisé.

En ce qui concerne la place du sport à l'école, 56% des personnes interrogées pensent que les 3 heures hebdomadaires de sport sont insuffisantes et 24% d'entre elles souhaitent que cet enseignement soit au minimum doublé.

Et pour mettre en œuvre ces réformes, les Français comptent, entre autre, sur le ministère des Sports. Et quand on leur demande quel genre de personnalité ils verraient à sa tête, les Français sont unanimes : 89% d'entre eux estiment que le nouveau ministre des sports doit être un ancien sportif et non pas un homme politique.

*Sondage réalisé en ligne auprès d'un échantillon de 999 répondants représentatifs de la population française (18 ans et plus) sur les critères suivants : sexe, âge, CSP et lieu d'habitation. Sondage réalisé auprès de l'Access panel de Novatris/Harris Interactive entre le 30 mars et le 6 avril 2007.*

[Lire les résultats de ce sondage](#)

[Lire l'article publié dans le magazine Sport](#)

Offre

**LES ETUDES QUALITATIVES EN LIGNE : DES OUTILS ET  
METHODOLOGIES EPROUVEES – DEUXIEME PARTIE :  
Le Blog Note by Novartis/Harris Interactive**



**Le Blog Note est un outil d'étude qui donne la parole au consommateur de façon dynamique et originale. Il lui permet d'établir, sur plusieurs jours, un « carnet de vie » autour d'un test de produit, de concept ou encore l'étude d'un mode de vie, en retranscrivant librement, au fil du temps, ses impressions et ses comportements. Cet outil se révèle donc particulièrement approprié pour tester des innovations en rupture d'usage ou travailler en profondeur sur les comportements des consommateurs au quotidien.**

Dans notre précédente newsletter nous vous présentions les atouts et les limites des études qualitatives en ligne au travers d'un premier outil : le Bulletin Board by Novartis/Harris Interactive. Aujourd'hui en voici un autre, tout aussi innovant et complémentaire : le **Blog Note**.

**Le principe et les objectifs**

Cet outil est un dispositif de « **journal de bord** » sous forme de Web Log dédié à une problématique d'étude nécessitant un suivi dans le temps et/ou de laisser aux répondants un temps d'appropriation de l'objet d'étude.

Le Blog Note est particulièrement efficace pour :

- **identifier les Insights**
- **détecter les usages spontanés et les différents modes d'utilisation associée, les contraintes d'utilisation**
- **spécifier les bénéfices du produit, ses points forts et ses points faibles**
- **comprendre en profondeur des modes de vie.**

Il consiste à inviter plusieurs individus ou foyers à alimenter un « **Blog Personnel** ». Ce blog est généré par Novartis/Harris Interactive pour chacun des participants. Chacun d'entre eux remplit quotidiennement son « **journal de bord** », sur son propre blog et **donne librement, spontanément, son avis, ses impressions** sur le produit, le service ou le concept testé ou parle -tout aussi librement- de ses habitudes de vie.

**Aucune question n'est posée** aux participants, ils sont les seuls « **maîtres à bord** ». Le but étant de recueillir le plus d'impressions et de réactions possibles et d'observer au mieux leur mode de vie, leur fonctionnement.

C'est dans ce but que les participants sont invités à agrémenter et personnaliser leur interface en insérant des photos, leurs sites favoris, des informations personnelles sur leur profil... afin de partager leur vie, comme une fenêtre ouverte sur leur quotidien.

Le Blog Note est un outil dynamique, interactif et très simple d'utilisation qui crée de la proximité. Il permet la dispersion géographique des participants, l'expression des différences régionales ou liées au type d'habitat (urbains, ruraux).

La durée du recueil est très variable selon les problématiques ; elle est toutefois rarement inférieure à 15 jours et dure parfois plusieurs mois.

*Offre (suite de la p.7)*



Les études qualitatives en ligne - Deuxième partie : le Blog Note

### Les atouts du Blog Note

1 - Le point fort du Blog Note réside dans cette **dimension temporelle de l'étude**, qui permet de prendre en compte la période d'adaptation à la nouveauté qui est inévitable pour tout consommateur qui découvre un nouveau produit ou concept. De plus, la notification régulière des perceptions favorise la transmission d'événements qui pourraient paraître anodins mais qui ont pourtant un rôle clé dans notre manière de consommer des produits, services ou médias et dans notre fidélité aux marques. Elle permet de suivre au jour le jour le processus d'appropriation du produit -ou au contraire de son rejet- et de décortiquer les caractéristiques produit qui participent, à chacun des stades, à ces comportements et attitudes.

2 - Votre produit est **mis en situation réelle, immergé dans le quotidien du consommateur** testeur, qui va pouvoir, grâce au Blog Note, vous faire part de façon spontanée, individuelle et dans la durée, de ses réactions. Ceci favorise notamment la compréhension des ruptures d'usage et, de ce fait, le Blog Note est plus particulièrement adapté pour les tests d'innovation.

Le Blog Note permet une plus **grande liberté d'expression du consommateur**, ce qui favorise l'authenticité du discours du fait de l'absence du regard porté par autrui. Cet espace d'expression libre et personnalisé favorise la formalisation d'un discours personnel approfondi et par la même, apporte des éléments supplémentaires sur le profil des répondants et sur la perception de l'objet de l'étude. De plus, le discours des répondants est exempt des phénomènes de leadership puisque chacun gère son espace d'expression individuellement.

Toutefois, le Blog Note permet aussi une approche collective où les participants peuvent être invités à visiter les blogs des autres participants, faire des commentaires et ainsi favoriser la richesse de la matière fournie. Tous ces éléments sont paramétrables en fonction des sujets traités, des cibles, des problématiques.

3 - Le Blog Note offre plus de proximité et plus d'interactivité ce qui permet de créer une **nouvelle relation entre le consommateur, le client et l'institut d'étude : un réel partenariat**. En effet, vous pouvez accéder librement et en temps réel au blog de chaque individu (ou à un espace de suivi transversal des contributions) ce qui vous permet de réagir de façon immédiate aux réactions du consommateur et donc d'approfondir avec lui les questions soulevées.

Chez Novartis/Harris Interactive, le Blog Note peut être combiné avec d'autres outils de recueil situés en amont et/ou en aval des blogs, tels que le Focus Group (en ligne, en salle), le Bulletin Board ou encore une phase quantitative (par exemple : validation rapide d'un concept sur 300 personnes). Ainsi nous vous offrons une étude approfondie « **sur mesure** » pour répondre au mieux à vos besoins et attentes.



*Offre (suite de la p.8)*

Les études qualitatives en ligne - Deuxième partie : le Blog Note

Exemple : cas du test d'un équipement pour les jeunes mamans (test réalisé sur 1 mois, avec réactions quotidiennes).

Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4
<b>Questionnaire "amont"</b>	<b>Mise à jour quotidienne du journal de bord</b>		<b>Questions transversales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation du testeur sur son Blog Note personnel (profil)</li> <li>- Perception globale de l'univers étudié (U&amp;A)</li> <li>- Connaissance des marques / Perception de la marque étudiée</li> <li>- Attentes spontanées du testeur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contexte d'utilisation</li> <li>Bonne expérience avec le produit</li> <li>Mauvaise expérience avec le produit</li> <li>Réactions de l'entourage</li> <li>Relevé des éventuels dysfonctionnements (avec photos)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bilan de satisfaction</li> <li>- Bilan de perception des forces et faiblesses du produit</li> <li>- Bilan des attentes d'amélioration</li> <li>- Suggestions</li> </ul>
<b>Envoi du produit au domicile du testeur</b>	<b>En option : thématiques ciblées / missions</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perception après 1ère utilisation, réactions à chaud</li> <li>- Points forts/points faibles perçus après une utilisation</li> <li>- Communication de la grille quotidienne à remplir via le Blog Note</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Invitation à utiliser un produit/service concurrent et à faire part de ses remarques</li> <li>- Invitation à tester le produit selon une autre approche (en cas de problème de mode d'emploi ou d'utilisation multiple)</li> </ul>		

Le Bloc Note permet une nouvelle approche des études qualitatives en ligne où le consommateur prend la parole. Il communique son opinion tout en étant maître du jeu et permet à l'innovation de s'adapter au mieux à ses besoins. Ainsi ensemble, nous vous donnerons les éléments pour que votre innovation soit

celle attendue sur votre marché.

Le Blog Note étant un outil paramétrable en fonction de la cible, du projet et pouvant être complété par d'autres techniques d'études, il permet de créer une **méthodologie « sur mesure » pour votre projet d'étude.**

## Questions / Réponses

### L'accès panel



#### **1 - Qu'est-ce qu'un access panel et comment est composé celui de Novartis/Harris Interactive ?**

Un access panel est un fichier d'individus qualifiés et ayant donné et confirmé leur accord pour répondre à des questionnaires. Un access panel en ligne est géré via Internet et l'e-mail est le point de contact principal avec le panéliste.

L'access panel de Novartis/Harris Interactive est composé de plus de 6 millions de membres dans le monde, dont plus de 2 000 000 en Europe et plus de 650 000 en France.

La taille et la qualification de l'access panel permettent de constituer des échantillons représentatifs de tous types de cibles et permettent également de travailler sur des cibles à incidence faible. L'utilisation d'Internet rend la gestion du panel plus souple et plus réactive.

#### **2 – Comment les membres de l'access panel sont-ils recrutés ?**

L'access panel de Novartis/Harris Interactive est essentiellement recruté au travers de l'étude semestrielle NetObserver®, observatoire des internautes européens avec une approche comportementale de l'Internet.

Ce mode de recrutement permet :

- de renouveler régulièrement les panélistes, en même temps que d'accroître la taille globale de l'access panel : près de 400 000 nouveaux inscrits viennent ainsi chaque année enrichir notre access panel européen. De ce fait, l'ancienneté moyenne d'un panéliste est d'environ un an.
- grâce au recrutement sur des sites variés (environ 300 pour la France) et par des moyens diversifiés et de façon aléatoire (pop ups, liens éditoriaux, bannières), de regrouper des individus très variés tant en termes de profils socio- démographiques que de comportements, de centres d'intérêts ou de sensibilités.

- un processus strict de « double opt-in » : chaque personne ayant accepté de participer à l'access panel Novartis/Harris Interactive doit donner un second accord avant d'être intégré dans l'access panel.

→ L'access panel de Novartis/Harris Interactive est **exclusivement dédié aux études**. Aucune action commerciale n'y est effectuée.

#### **3- A quelle fréquence les membres répondent-ils à des enquêtes ?**

Novartis/Harris Interactive met en place une gestion rigoureuse de la sollicitation des panélistes. Chaque fois qu'un panéliste est « invité » à répondre à une enquête, il est « bloqué » 10 jours, qu'il ait répondu ou non à cette invitation. Notre système de gestion de panel sélectionne en temps réel en priorité les panélistes les moins sollicités sur les périodes récentes, de telle sorte qu'en moyenne, un panéliste Novartis/Harris Interactive répond à moins de 5 questionnaires par an.

De plus, chaque étude est identifiée en termes de sujet, de manière à ce qu'un panéliste ne puisse pas être interrogé plusieurs fois sur des thèmes identiques.

#### **4- Les panelistes sont-ils rémunérés ?**

Novartis/Harris Interactive gère un « incentive » pour motiver à répondre tous profils de membres (sans « incentive », il y a un risque de sur-représentation des plus « impliqués »). L'incentive mis en place est relativement neutre pour ne pas biaiser l'enquête et a été calibré pour ne pas constituer l'élément premier de motivation des participants. Chaque participation à une enquête donne droit à une chance pour un tirage au sort mensuel permettant de gagner des bons d'achats.

*Questions / Réponses (suite de la p.10)*

**5 – Comment être sûr de la « qualité » du panel ?**



Novartis appartient au groupe Harris Interactive qui a développé, grâce à des études « Research on Research », une approche méthodologique afin d'accroître la représentativité et la qualité des réponses aux études.

La représentativité est traitée à l'aide d'un système très évolué de sélection de panélistes et de gestion de quotas (gérés en temps réel sur nos serveurs d'enquêtes). En outre, certains redressements peuvent être opérés à la marge.

Novartis/Harris Interactive, de par son expérience de plus de 10 années d'études en ligne, maîtrise extrêmement bien les clés de représentativité à mettre en œuvre dans le cadre d'études en ligne.

Concernant la qualité des réponses, l'attention est également très élevée, pour contrer quatre risques, présentés ci-dessous : des solutions tant en ce qui concerne la gestion du panel que celle de l'interface du questionnaire ont été mises en place.

	Répondant tricheur	Répondant inattentif	Répondant hyperactif, professionnel	Répondant conditionné
Définition	Donne intentionnellement des mauvaises réponses	Donne des réponses non réfléchies	Participe trop régulièrement à des enquêtes, répond au plus vite	A déjà répondu sur un thème identique
Outils	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas de recrutement viral</li> <li>- Pas de rémunération systématique des enquêtes</li> <li>- Contrôles de cohérence en temps réel</li> <li>- Utilisation de contrôles de cohérence des résultats</li> <li>- Mail d'invitation avec un sujet très général</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incentives appropriées</li> <li>- Ergonomie des questionnaires</li> <li>- Attractivité du questionnaire et des phrases de transition (éviter la lassitude)</li> <li>- Durée des questionnaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limitation du nombre de contacts des panélistes</li> <li>- Contrôle du nombre de questionnaires remplis par mois / trimestre etc...</li> <li>- Validation de participation ou non à d'autres enquêtes</li> <li>- Contrôle de la durée des questionnaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas d'interrogation des panélistes qui ont participé au même thème</li> </ul>
	Grace à ces solutions, les études en ligne ont plutôt fait disparaître ce risque (mentir à l'ordinateur est très peu ludique)	Ce risque est évalué au travers de « pilotes ».		

Novartis/Harris Interactive fait partie de SYNTEC études et de l'ESOMAR et à ce titre respecte scrupuleusement les règles établies par ces 2 organismes. Novartis/Harris Interactive a notamment été très impliqué dans la rédaction de la charte éthique des études en ligne, publiée par le Syntec.

**6- Puis-je faire partie de votre panel ?**

Novartis/Harris Interactive refuse les inscriptions spontanées. Vous pouvez devenir panéliste si un jour vous êtes « intercepté » lors de votre navigation sur Internet.

**7- Les réponses des panelistes sont-elles traitées de façon confidentielle ?**

Les réponses sont traitées de façon totalement confidentielle, conformément à la loi et à notre code déontologique.

*Vous avez une question à nous soumettre ? Envoyez-nous un mail pour nous en faire part ! [info@novartis.fr](mailto:info@novartis.fr)*