



***TESTS CONSOMMATEURS***  
***Etudes Quantitatives & Qualitatives***



# La société

**Une expertise dans le domaine  
des tests consommateurs depuis 1997**

- **SYRES**
  - Siège social : Chavenay (78)
  - Singapour
  - Annecy
  - Salles à Paris et autres grandes villes en France
- **De nombreux partenaires dans le monde entier (membres ESOMAR)**
  - USA, Canada, Amérique du sud...
  - Singapour, Japon, Chine, Corée, Indonésie, Malaisie, Inde...
  - En Europe : Royaume Uni, Allemagne, Espagne, Italie, Suède...



# Les objectifs de SYRES

- **Sélectionner les bons profils**
- **Comprendre les consommateurs et déceler leurs attentes**
- **Recrutement adapté et bien ciblé**
- **Qualité et fiabilité des résultats**
- **Organiser, trier, relier les informations**
- **Accompagner la R&D aussi bien que le marketing dans le développement des produits.**



# Nos panels en France et à Singapour

- **Panel de 30 000 personnes en renouvellement permanent**
  - Tests postaux sur toute la France
  - Tests sur site à Annecy, Chavenay, Paris et autres villes sur demande
- **Panels spécifiques dédiés à nos clients**
- **Panels ethniques & panels familles**
- **Panel asiatique à Singapour : 4 000 personnes**
  - Tests sur site
- **Panel de peaux caucasiennes à Singapour**
  - Tests de produits solaires toute l'année dans d'autres pays



# Nos panels à l'étranger

- Panels en Europe, au travers de nos partenaires ESOMAR
- Panels dans le reste du monde, au travers de nos partenaires ESOMAR



Plus de 2 000 000 panélistes documentés.

- Tous nos partenaires ont été audités et travaillent selon des procédures identiques à celles de SYRES.
- Toutes les analyses sont réalisées en France.



# **Une expérience sur de nombreux produits**

- **Produits cosmétiques**
- **Produits capillaires**
- **Parfums**
- **Produits d'hygiène**
- **Produits dentaires**
- **Produits ménagers**
- **Autres produits de consommation...**



# Etudes quantitatives

- **Evaluation d'un seul produit**
  - Acceptabilité cosmétique
  - Efficacité
  - Tests tenue contrôlés
  - Validation de formule
  - Test de packaging
  - Tests d'usage
  - Flash test
- **Evaluations comparatives**
  - Test monadiques
  - Tests séquentiels monadiques
  - Tests en cross-over
- **Tests de concept**
- **Etudes exploratoires**
- **Enquêtes de satisfaction**
- **Etudes prospectives**

## ETUDES QUANTITATIVES

- Tests multicentriques
- Tests d'Usage
- Tests consommateurs avec photos
- Insight Consumer
- Tests auto-évaluation à temps intermédiaires contrôlés
- Tests sur site contrôlés
- Analyses sensorielles
- Aide à la formulation
- Tests de packaging
- Enquêtes de satisfaction
- Validation de Claims ....



# Différentes façons de réaliser un test quantitatif

- **Envoi des produits par la poste**
- **Remise des produits sur site**
  - **Tests semi-contrôlés :**  
Contrôle des critères d'inclusion par un chargé d'étude SYRES
  - **Tests contrôlés par médecin ou esthéticienne ou coach sportif :**  
Contrôle des critères d'inclusion  
Contrôle de l'efficacité et de la tolérance (dermatologue ou autre spécialiste)





# Etudes qualitatives

- Tests de produits
- Tests de concept
- Tests de packaging
- Tests de mix marketing
- Etudes prospectives
- Encadrement d'études à domicile
- Animation de sessions de créativité
- Décryptage de tendances

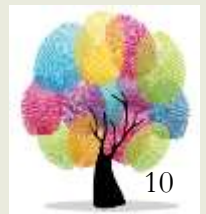
## ETUDES QUALITATIVES

- Insight Consumer
- Flash test
- Sniff test
- Enquêtes et sondages sur les tendances produits
- Enquête de satisfaction
- Etudes exploratoires
- Focus groupes
- Réunions de consommateurs
- Face à face interview/ in situ à domicile



# Différentes façons de réaliser une étude qualitative

- **Les études qualitatives peuvent être conduites dans nos locaux, chez nos volontaires ou chez nos clients**
  - Focus groupes
  - Réunion de consommateurs
  - Interviews en face à face
  - Observatoires qualitatifs
  - Encadrement et suivi d'études à domicile



# Enquêtes & Sondages

- **Les enquêtes et sondages sont réalisés sur un large échantillon de consommateurs ciblés ou non**
- **Ils permettent de comprendre le comportement des consommateurs et leurs attentes/freins face à un produit**
- **Enquêtes & Sondages réalisés :**
  - Par téléphone
  - Sur site
  - Online
  - Par mailing postal



# Méthodologie

## Tests en France et à Singapour

- Validation des critères d'inclusion et d'exclusion au travers d'un questionnaire filtre avant la sélection définitive du test par téléphone
- Contrôle de toutes les phases du test et traitement de tous les problèmes éventuels
- Audit de 30% des panelistes pour les tests de plus de 10 jours
- Récupération des questionnaires (par la poste, sur site ou en ligne), Rappel de tous les panélistes qui n'ont pas retourné le questionnaire afin de vérifier que le produit n'est pas en cause
- En moyenne, plus de 90% de questionnaires exploitables pour l'analyse
- Analyse statistique descriptive et/ou comparative  
Analyse statistique multidimensionnelle ou autres analyses adaptées
- Présentation des résultats chez le client sur demande



# Méthodologie des tests à l'étranger

- **Tous nos partenaires sont membres de ESOMAR**
- **Nos partenaires réalisent uniquement le recrutement des panélistes**
  - Les critères d'inclusion sont contrôlés par SYRES avant le début de l'étude
  - Toutes les autres opérations sont identiques à celles des tests réalisés en France
- **L'analyse est réalisée par les équipes françaises.**



# **Nos Outils :**

## **La Base de données consommateurs**

- **Notre base de données contient toutes les informations des panélistes, + de 200 informations par consommateur**
  - Identification et informations générales
  - Caractéristiques physiques
  - Habitudes de consommation
  - Historique de leur participation à nos tests
  - Marques de tous les types de produit habituellement utilisés
  - Correspondance entretenue avec les consommateurs
- **La base de données consommateurs est mise à jour de façon continue**
- **Mise en place d'enquêtes permanentes sur les habitudes d'utilisation et les attentes des consommateurs.**



# Nos outils :

## La Base sélection

- **La base sélection permet de valider les critères d'inclusion au travers d'un questionnaire filtre de chaque consommateur**
  - Identification & informations générales
  - Caractéristiques physiques et habitudes de consommation retenues comme critères d'inclusion
  - Autres critères de sélection éventuels, non disponibles dans la base de données consommateurs ou décidé par Syres
  - Critères d'exclusion
  - Enregistrement de tous les contacts avec le consommateur et informations obtenues
- **Toutes les informations sont traitées et sauvegardées dans la base de données consommateurs.**



# Nos outils :

## La Base test

- **La base test contient toutes les personnes retenues pour le test et leurs caractéristiques**
- **Elle permet de suivre le déroulement du test et d'enregistrer toutes les informations recueillies au cours du test**
  - Toutes les réactions éventuelles
  - Problèmes avec le produit
  - Informations recueillies au cours de l'audit
  - Appels spontanés
  - Retour des questionnaires
  - Raisons des non-réponses...





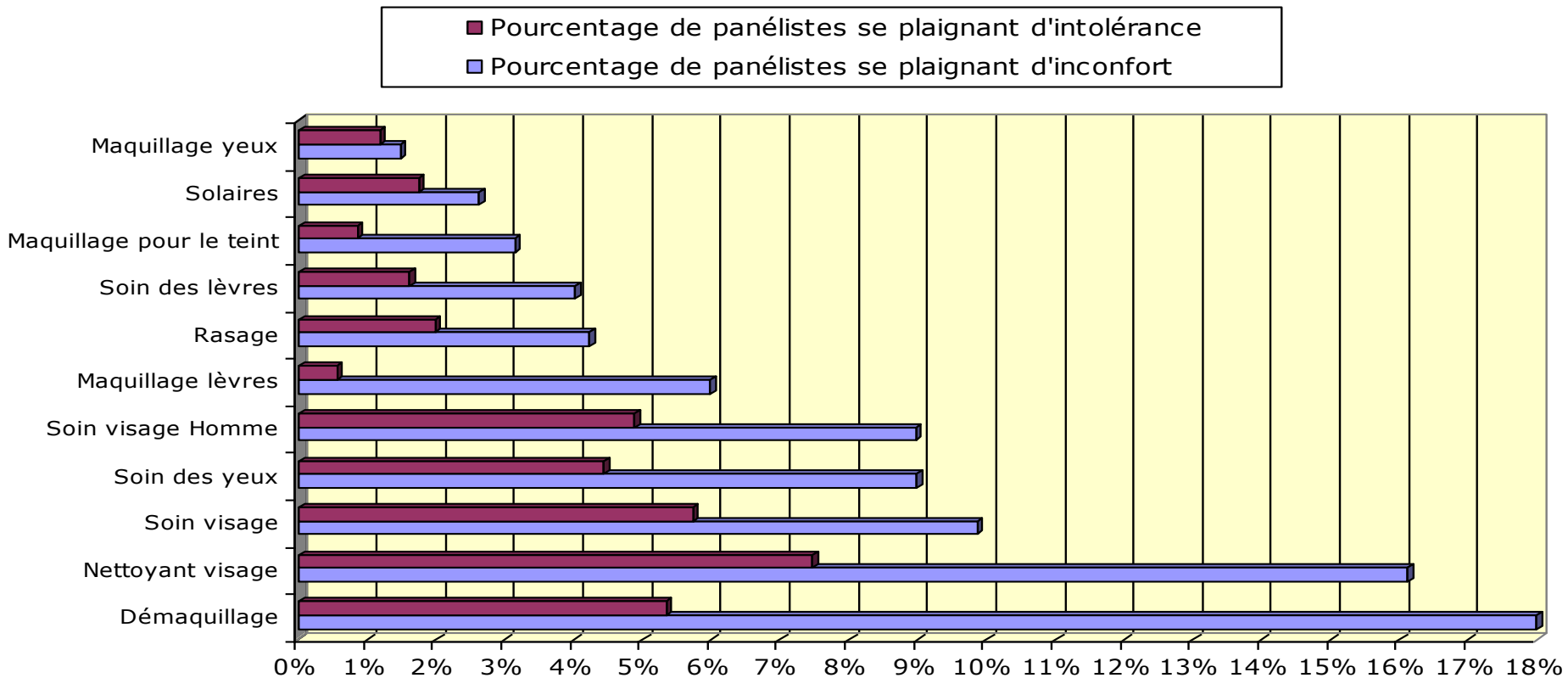
# **Nos outils : La Base Tolérance**

- **Inconforts ou intolérances enregistrés systématiquement**
- **Fiche de réaction complétée en cas d'arrêt**
- **Plus de 100 000 observations actuellement en France**
- **Objectif : situer votre produit parmi l'ensemble des produits de même type étudiés par SYRES en matière de tolérance et d'appréciation globale**
- **Bases tolérance pour Singapour, la Chine, le Japon et les Etats Unis.**



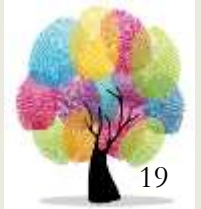
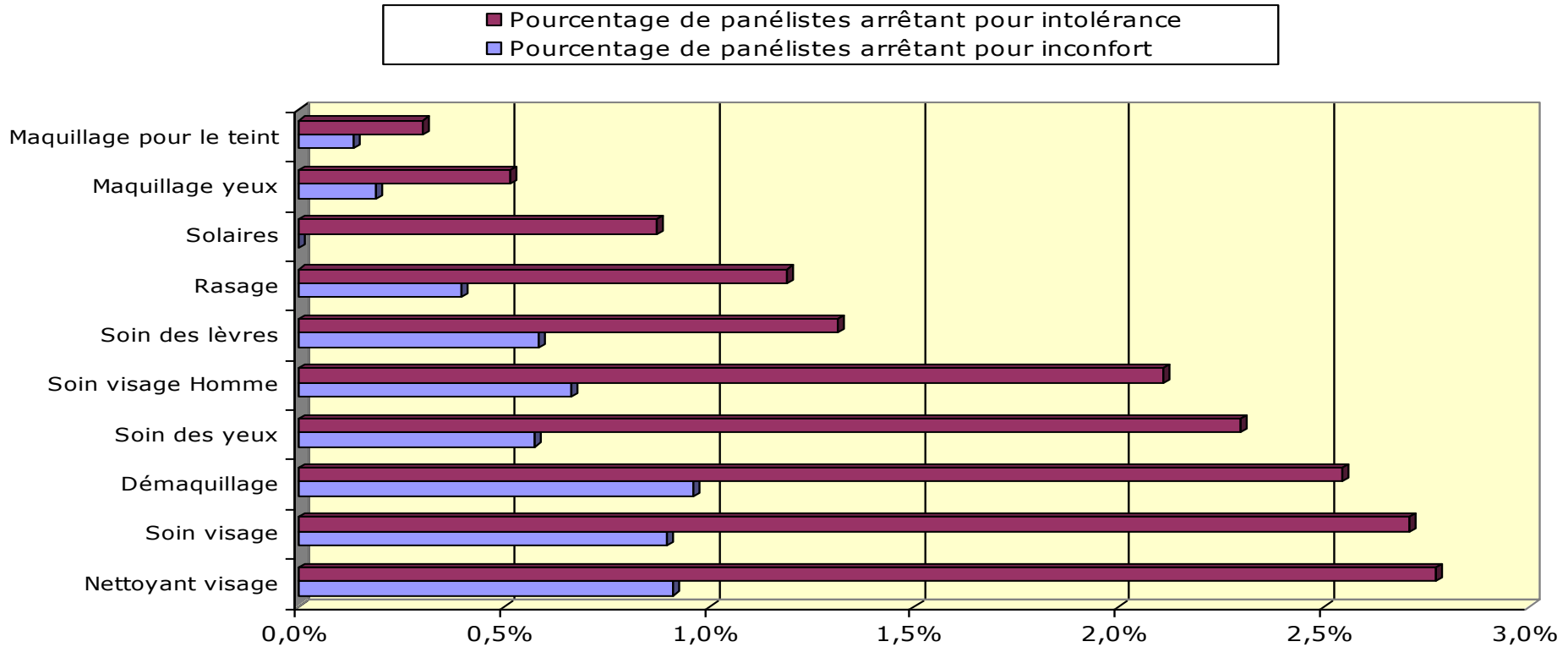
# Base tolérance France

## Plaintes



# Base tolérance France

## Arrêts



# Présentation des résultats

Bilan du test N° 2489 effectué pour le compte de la société : XXX

Devis SY xxxxxxxx

Produit testé : Sérum visage et cou

Catégorie concernée : Soin visage

Type de produit concerné : Sérum

Date : xxxx

	Plaintes pour inconfort				Plaintes pour intolérance				Problème cosmétique		Note moyenne
	Plaintes	Note	Arrêts	Note	Plaintes	Note	Arrêts	Note	Arrêts	Note	
Pour l'ensemble de la catégorie	9,9%	-19,0%	0,9%	-48,0%	5,7%	-30,7%	2,7%	-49,6%	1,3%	-23,7%	74,8
Pour les produits de la société	11,3%	-18,9%	1,1%	-47,2%	6,3%	-31,1%	3,1%	-49,4%	1,3%	-23,6%	74,9
Pour ce type précis de produit	12,6%	-19,1%	1,6%	-47,2%	5,3%	-31,3%	2,5%	-44,3%	1,1%	-18,3%	76,3
Pour le produit en test	15,7%	-21,0%	0,0%	0,0%	5,9%	-14,3%	1,0%	-35,7%	2,0%	-46,4%	77,8



# La réactivité SYRES

- **Proposition de protocole d'étude très rapide si pas d'informations manquantes**
- **Accompagnement & conseil dans le choix des profils**
- **Aide à la rédaction des questionnaires**
  - Bibliothèque de questions/claims pour tous les types de produits
- **Délais courts de mise en place des études**
  - Délai moyen de recrutement : 2 semaines en France
  - Mise en place d'études en urgence
- **Respect des délais annoncés**
  - Résultats définitifs 2 semaines après la fin du test
  - Rapport final sous 10 jours.



# La qualité SYRES

- La démarche qualité est un souci majeur de SYRES
- Le système de management de la qualité mis en place a pour objectif d'être toujours mieux à l'écoute de nos clients et d'améliorer continuellement nos prestations pour répondre à leurs attentes.
- Un responsable qualité veille au respect des procédures et travaille à leur amélioration continue.
- Notre manuel qualité est à la disposition de nos clients.



N° 2006121750



# La qualité SYRES

- **Les contrôles qualité sont effectués à toutes les étapes de nos prestations :**
  - Traitement des demandes des clients (informations manquantes, incohérence de critères, etc...)
  - Sélection des panélistes
  - Réception et contrôle des produits
  - Création des documents des études
  - Gestion des études en cours
  - Suivi des colis & non-retours questionnaires
  - Contrôle questionnaires
  - Saisie & exploitation des résultats
  - Gestion des panels



# SYRES

Nos tests consommateurs autrement





# Un souci constant pour mieux vous servir : Améliorer et Innover

- Pour répondre toujours mieux aux exigences de nos clients en termes d'innovation, **nous avons amélioré nos installations.**
- Notre relation avec nos consommateurs a toujours été une priorité, **nous avons souhaité les impliquer davantage en observant leurs comportements**
- L'accueil de nos panélistes est à ce titre primordial et **nous avons aménagé nos salles en pensant tout particulièrement à leur bien-être.**



# Pourquoi réaliser des tests en salle ?

- Implication affective des participants en situation contrôlée.
- Détecter les tendances & de nouveaux comportements.
- Ressenti immédiat, filmé sur demande.
- Message transmis par les consommateurs immédiatement analysé.
- Les tests en salle peuvent être couplés avec des tests à domicile selon les objectifs recherchés.



# Nos installations

- 10 box
- Un salon pour les réunions, les focus groups, le face à face, les interviews ...
- Une salle de réunion
- 1 salle de douche avec miroir sans tain
- 1 salon audio vidéo pour nos clients
- Une salle pour examen (médecin , coach ou esthéticienne )
- 1 salon TV permettant de diffuser des images aux volontaires
- Une possibilité de saisie en temps réel par les panélistes



# Nos Box

Nous avons aménagé 10 box dont un pour handicapé afin de recevoir nos volontaires dans les meilleures conditions :

- Evaluation immédiate après application du produit (acceptabilité, efficacité, gestuelle, agrément, confort, parfum...)
- Observation des gestes d'utilisation : beauty routine, massage digital...
- Tests sur tenue : fonds de teint, rouge à lèvres, vernis....
- Tests sur durée de confort ou efficacité : soins visage, soins corps, dépilatoires...
- Présentation de nouveaux concepts
- Validation de messages packaging
- Tendances et innovation claims

Les études peuvent éventuellement être suivies d'un test à domicile.





# Notre salon

- Cadre convivial et agréable
- Etudes documentaires sur thématiques : exemples  
le plaisir dans la beauté, la femme de 40 ans, la femme de 60 ans,  
la femme qui a recours à la dermatologie esthétique, l'émotion dans le maquillage, les jeunes et les soins, ...)
- Animation d'ateliers exploratoires

**L'encadrement est animé par des personnes expertes  
en études qualitatives et/ou quantitatives**

**Le client peut assister aux sessions dans un salon indépendant**











# La salle de douche

- Analyser la gestuelle en condition réelle,
- Auto évaluer immédiatement :
  - Soins,
  - Démaquillants,
  - Maquillage ,
  - Gels douche, exfoliants,
  - Shampoings (routines), colorations, dépilatoires, etc.
- Déceler les problèmes à l'utilisation,
- Ecouter les consommateurs et analyser leur comportement.











# Vos interlocuteurs

**SYRES**

**4 rue de Gally**

**78450 CHAVENAY**

**Tel : 01 30 79 92 50**

**Fax : 01 30 79 92 51**

**[www.syres.fr](http://www.syres.fr)**

**Ana De Lemos**  
**[ana.delemos@syres.fr](mailto:ana.delemos@syres.fr)**  
**01 30 79 92 53**

**Michael Tranchot**  
**[michael.tranchot@syres.fr](mailto:michael.tranchot@syres.fr)**  
**01 30 79 92 54**

**Kristen Le Bourva**  
**[kristen.lebourva@syres.fr](mailto:kristen.lebourva@syres.fr)**  
**01 30 79 92 52**

