

---

---

**«Access panels» pour les études de  
marché, études sociales et d'opinion —  
Vocabulaire et exigences de service**

*Access panels in market, opinion and social research — Vocabulary  
and service requirements*

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 26362:2009

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e3950911-1e11-4602-a455-a5b32412d9a4/iso-26362-2009>



**PDF – Exonération de responsabilité**

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO 26362:2009](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e3950911-1e11-4602-a455-a5b32412d9a4/iso-26362-2009)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e3950911-1e11-4602-a455-a5b32412d9a4/iso-26362-2009>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2009

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

**Sommaire**

Page

Avant-propos.....	iv
Introduction .....	v
1 <b>Domaine d'application</b> .....	1
2 <b>Références normatives</b> .....	1
3 <b>Termes et définitions</b> .....	1
4 <b>Exigences</b> .....	4
4.1 <b>Exigences générales</b> .....	4
4.2 <b>Organisation et responsabilité</b> .....	4
4.3 <b>Recrutement de nouveaux panélistes</b> .....	5
4.4 <b>Structure et taille de l'«access panel»</b> .....	7
4.5 <b>Gestion de l'«access panel»</b> .....	8
4.6 <b>Utilisation de l'«access panel»</b> .....	10
4.7 <b>Rapport au client</b> .....	11
4.8 <b>Règles de conduite professionnelle</b> .....	12
<b>Annexe A (informative) Références aux paragraphes de l'ISO 20252:2006 dans la présente Norme internationale</b> .....	13

(standards.iteh.ai)

[ISO 26362:2009](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e3950911-1e11-4602-a455-a5b32412d9a4/iso-26362-2009)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e3950911-1e11-4602-a455-a5b32412d9a4/iso-26362-2009>

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO 26362 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 225, *Études de marché, études d'opinion et recherches sociales*.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 26362:2009  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e3950911-1e11-4602-a455-a5b32412d9a4/iso-26362-2009>

## Introduction

La présente Norme internationale a pour objectif d'appliquer les exigences de service spécifiées dans l'ISO 20252, relatives aux études de marché, études sociales et d'opinion effectuées par l'intermédiaire d'«access panels», et d'harmoniser les normes nationales existant sur le sujet. Les exigences ne s'appliquent que dans les cas où ce type de prestations est assuré. La présente Norme internationale est censée compléter l'ISO 20252 et être utilisée conjointement à celle-ci.

## iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 26362:2009](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e3950911-1e11-4602-a455-a5b32412d9a4/iso-26362-2009)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e3950911-1e11-4602-a455-a5b32412d9a4/iso-26362-2009>

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 26362:2009

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e3950911-1e11-4602-a455-a5b32412d9a4/iso-26362-2009>

# «Access panels» pour les études de marché, études sociales et d'opinion — Vocabulaire et exigences de service

## 1 Domaine d'application

La présente Norme internationale spécifie les termes, définitions et exigences en matière de services applicables aux organismes et aux professionnels qui possèdent ou utilisent des «access panels» pour les études de marché, études sociales et d'opinion. Elle précise les critères permettant d'évaluer les fournisseurs d'«access panels» ainsi que la qualité de ces panels.

La présente Norme internationale s'applique à tous types d'«access panels», qu'ils soient recrutés et interrogés en ligne (par exemple via l'internet) ou par toute autre méthode (par exemple par téléphone, par voie postale ou en face à face).

NOTE 1 Certains fournisseurs particuliers d'«access panels» ne mettent en œuvre que certains des processus correspondant aux exigences de la présente Norme internationale. Les processus applicables peuvent également relever de la responsabilité d'organismes distincts, par exemple un propriétaire d'«access panel» et un prestataire d'études réalisant une enquête qui utilise l'«access panel».

NOTE 2 Les «access panels» font l'objet d'une gestion active et, à ce titre, ils se différencient des systèmes d'échantillonnage, des simples bases de données et autres listes de noms et d'adresses d'individus ayant répondu à des enquêtes précédentes.

[ISO 26362:2009](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e3950911-1e11-4602-a455-a5b32412d9a4/iso-26362-2009)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e3950911-1e11-4602-a455-a5b32412d9a4/iso-26362-2009>

## 2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 20252:2006, *Études de marché, études sociales et d'opinion — Vocabulaire et exigences de service*

## 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 20252 ainsi que les suivants s'appliquent.

### 3.1

#### «access panel»

base de données d'interviewés potentiels qui se déclarent prêts à participer à de futures enquêtes, s'ils sont sélectionnés

NOTE 1 Les panels permanents, par exemple les panels de mesure d'audience de la télévision, les panels de consommateurs et les bases de données nécessitant une autorisation pour recontacter à chaque fois les personnes ne font pas l'objet de cette définition.

NOTE 2 Adapté de l'ISO 20252:2006, définition 2.1.

**3.2**  
**fournisseur d'«access panel»**  
prestataire de services qui gère et assure la responsabilité d'un ou de plusieurs «access panels» destinés aux professionnels qui réalisent des études

NOTE Pour l'application des exigences de l'ISO 20252 à la présente Norme internationale, les termes «prestataire d'études» et «fournisseur d'access panel» sont considérés comme ayant une signification équivalente.

**3.3**  
**panéliste actif**  
membre d'un panel qui s'est inscrit, a mis à jour ses données de qualification ou a participé à au moins une étude au cours des 12 derniers mois

**3.4**  
**biais**  
écart systématique entre l'estimation et la valeur vraie du paramètre

[ISO 20252:2006, définition 2.7]

**3.5**  
**client**  
individu, organisation, service ou département, interne ou externe, qui demande ou commande une étude

[ISO 20252:2006, définition 2.8]

**3.6**  
**panel (continu)**  
groupe d'individus sélectionnés pour participer à une étude et ayant accepté de fournir des informations à des intervalles déterminés pendant une certaine période

iTeh STANDARD PREVIEW

(standards.itteh.ai)

NOTE 1 Le terme panel (continu) ne couvre pas les «access panels».  
<https://standards.itteh.ai/catalog/standards/sist/e3950911-1e11-4602-a455-51a7412d9a4/iso-26362-2009>

NOTE 2 Adapté de l'ISO 20252:2006, définition 2.37.

**3.7**  
**base de données**  
recueil de données centralisé auquel les utilisateurs peuvent accéder

[ISO 20252:2006, définition 2.18]

**3.8**  
**dédoublonnage**  
processus consistant à vérifier qu'une même personne n'est pas enregistrée plus d'une fois dans le même panel, afin de ne conserver, dans ce cas, qu'un seul enregistrement

**3.9**  
**double «opt-in»**  
accord explicite donné en deux phases distinctes pour devenir panéliste

**3.10**  
**panéliste fraudeur**  
panéliste qui falsifie délibérément son identité, ses données de qualification ou ses réponses

**3.11**  
**panéliste inattentif**  
panéliste qui ne prête pas suffisamment d'attention aux réponses qu'il fournit

NOTE La mauvaise qualité des réponses n'est pas nécessairement imputable au panéliste et peut être révélatrice d'un questionnaire mal conçu.

### 3.12 stimulation dédommagement

cadeau, paiement ou autres faveurs distribués dans le but d'accroître les taux de réponse

[ISO 20252:2006, définition 2.28]

NOTE L'expression «taux de réponse» ne peut pas être utilisée pour décrire la coopération des interviewés dans le cadre des «access panels» [voir **taux de participation** (3.16)]

### 3.13 «opt-in»

accord explicite donné par une personne pour devenir panéliste

### 3.14 «opt-out»

demande explicite d'un panéliste d'être résilié d'un «access panel»

### 3.15 panéliste

individu recruté à partir d'une source documentée, qui a fourni des données de qualification ainsi que les informations appropriées pour valider son identité, donné son accord explicite pour participer à des études selon les termes et conditions de l'«access panel» et n'a pas demandé sa résiliation de l'«access panel»

### 3.16 taux de participation

quotient du nombre de panélistes ayant donné une réponse exploitable par le nombre total d'invitations personnelles initiales à participer à l'étude

NOTE Une réponse est dite exploitable lorsque le panéliste a répondu à toutes les questions obligatoires de l'enquête. Quand il est possible de déterminer le nombre d'invitations qui ne sont pas parvenues à leurs destinataires (par exemple qui ont été retournées à l'expéditeur à cause d'une boîte aux lettres électronique encombrée, d'une adresse postale ou d'une adresse électronique erronée ou encore d'un numéro de téléphone incorrect), il est recommandé que ces invitations soient prises en compte pour le calcul du taux de participation. Le nombre de panélistes n'ayant pas reçu leur invitation est alors déduit du nombre total de panélistes invités à participer.

### 3.17 données de qualification

caractéristiques descriptives d'un panéliste

### 3.18 screening questionnaire filtre

série de questions en tête d'un questionnaire, destinées à déterminer l'éligibilité du répondant

NOTE Adapté de l'ISO 20252:2006, définition 2.55.

### 3.19 contrôle du recueil de données validation

modalités permettant de vérifier que les données ont été recueillies conformément aux consignes

NOTE Adapté de l'ISO 20252:2006, définition 2.61.

### 3.20 validité

niveau de correspondance entre les résultats d'une étude et ce qui était prévu

NOTE Adapté de l'ISO 20252:2006, définition 2.62.

## 4 Exigences

### 4.1 Exigences générales

Les «access panels» auxquels la présente Norme internationale s'applique doivent faire l'objet d'une gestion active. Cette gestion doit comprendre l'interface et la communication permanente entre le gestionnaire et les panélistes.

NOTE 1 À ce titre, les «access panels» se différencient des systèmes d'échantillonnage, des simples bases de données et autres listes de noms et d'adresses de personnes ayant répondu à des enquêtes précédentes.

Au stade du recrutement, le fournisseur d'«access panel» doit obtenir des panélistes leur accord de participation à des études.

Les «access panels» doivent comporter un ensemble de données de qualification des panélistes (voir 4.4.3).

NOTE 2 Les «access panels» traités dans la présente Norme internationale sont permanents et peuvent être utilisés dans un éventail d'enquêtes ou autres études (par exemple étude qualitative). De même, ils sont différents des panels continus constitués pour répondre à des objectifs particuliers, tels que ceux utilisés pour le mesurage de l'audience, auxquels la présente Norme internationale ne s'applique pas.

Les membres actifs d'un «access panel» doivent répondre à tous les critères suivants:

- être recrutés à partir d'une source documentée;
- avoir fourni des informations appropriées permettant la confirmation initiale de leur identité;
- avoir fourni les informations de qualification demandées au moment du recrutement;
- avoir donné leur accord explicite de participation à des études selon les termes et les conditions de l'«access panel».

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e3950911-1e11-4602-a455-5b32e15191d7/iso-26362-2009>

Pour être toujours considéré comme «membre actif», le panéliste doit répondre à au moins l'un des deux critères suivants:

- a) avoir participé à au moins une étude parmi celles qu'il aura reçues au cours des 12 derniers mois;
- b) avoir mis à jour les données de qualification requises au cours des 12 derniers mois.

### 4.2 Organisation et responsabilité

Le fournisseur d'«access panels» doit mettre en place un système de management de la qualité couvrant toutes les exigences de la présente Norme internationale et consigner par écrit la structure de son organisation, conformément à l'ISO 20252:2006, 3.1.

Les enregistrements et les documents doivent être établis et maintenus de manière à fournir des preuves de traçabilité, conformément à l'ISO 20252:2006, 3.3.

Les procédures relatives aux compétences et à la formation doivent être mises en place et consignées par écrit, conformément à l'ISO 20252:2006, 3.4.

Le fournisseur d'«access panel» doit s'assurer que tous les processus sous-traités faisant l'objet de la présente Norme internationale sont contrôlés conformément à l'ISO 20252:2006, 3.5.

## 4.3 Recrutement de nouveaux panélistes

### 4.3.1 Confidentialité et transparence

Les fournisseurs d'«access panels» doivent assurer la confidentialité et la protection de toutes les données personnelles relatives aux panélistes, obtenues dans le cadre du processus de recrutement ou autre.

Conformément à la législation et aux codes de déontologie applicables, les fournisseurs d'«access panels» ne doivent pas communiquer de données sous forme identifiable à des tiers, sauf accord explicite du panéliste. Cette politique de confidentialité doit être communiquée aux futurs panélistes au cours du recrutement.

Lors du recrutement, l'objectif général de l'«access panel», son mode de fonctionnement et la façon dont les données recueillies au stade du recrutement ou dans le cadre d'études pourront être utilisées doivent être indiqués clairement aux futurs panélistes.

Le type de données personnelles recueillies, leur durée de conservation et la sécurité de leur stockage doivent être portés à la connaissance des futurs panélistes.

L'utilisation éventuelle de «cookies» ou d'éléments similaires dans le processus d'interface avec les panélistes doit être portée à la connaissance de ces derniers, au moins en termes généraux, y compris la différence entre les «cookies» utilisés pour l'acheminement, par exemple, et ceux qui permettent de recueillir des données sur les panélistes et leur comportement. Au stade du recrutement, les panélistes doivent pouvoir refuser les «cookies» même si cela peut les exclure de l'«access panel».

Le fournisseur d'«access panels» doit élaborer une déclaration de confidentialité documentée et la rendre accessible.

Lorsque des stimulations sont proposées aux panélistes, leur politique d'attribution (voir 4.5.2) doit être brièvement expliquée aux futurs panélistes au moment du recrutement et le descriptif complet doit être communiqué aux membres actifs de l'«access panel».

Les fournisseurs d'«access panels» ne doivent enregistrer dans l'«access panel» que les membres potentiels qui, lors du recrutement, confirment leur acceptation explicite des termes et conditions de l'«access panel» et d'une participation ultérieure aux études qui leur seront proposées dans le cadre de l'«access panel».

Lorsqu'il prévoit de recruter des enfants pour participer à un «access panel», le fournisseur d'«access panels» doit obtenir l'accord explicite préalable des parents, du tuteur légal ou de tout autre adulte responsable de chaque enfant. Lorsqu'il devient évident au cours du recrutement qu'un panéliste potentiel est un enfant (et que cela n'était pas connu avant), l'autorisation du parent, du tuteur légal ou de tout autre adulte responsable de l'enfant doit également être obtenue avant de poursuivre le recrutement. Ces autorisations doivent être enregistrées.

NOTE Le terme «enfant» est défini selon la législation et les codes éthiques applicables.

Au moment de donner son autorisation d'inscription de l'enfant, l'adulte responsable doit être informé des types d'études susceptibles d'être proposés à l'enfant. L'autorisation de contacter l'enfant doit être renouvelée régulièrement (au moins chaque année ou à l'occasion de l'étude suivante). En cas de sujet sensible, la demande d'autorisation à l'adulte responsable de l'enfant doit être renouvelée à chaque occasion. Le fournisseur d'«access panels» doit vérifier que chaque projet est conforme à l'autorisation donnée. Des enregistrements de cette vérification doivent être conservés.

Au cours du recrutement, les futurs panélistes doivent être informés que leur coopération et leur adhésion à l'«access panel» sont volontaires et que, à leur demande et à tout moment, ils pourront être résiliés de l'«access panel».

### 4.3.2 Méthodes de recrutement

Le fournisseur d'«access panels» doit dévoiler à ses clients, s'ils le demandent, les méthodes de recrutement utilisées.