

Rapport d'audit

www.kapeos.com

Audit réalisé par : Franck Durandot (So What)



Synthèse

Site web : www.kapeos.com

Synthèse générale

Globalement le site dégage une impression de confiance et fournit des informations pertinentes. Son principal défaut est que les objectifs principaux ne sont pas mis en valeur et n'incitent donc pas le visiteur à passer à l'action.

Module	Indice de performance	Points forts / faibles	Description
Page d'accueil	7/10 		Evalue l'efficacité de la page d'accueil pour orienter les visiteurs et pour retenir en particulier les nouveaux venus.
Design	5/10 		Evalue la contribution du design (en dehors de toute notion subjective) au processus de conversion des visiteurs.
Navigation	8/10 		Analyse la navigation du site (menus, boutons d'action...) et sa capacité à guider le visiteur (ou est-t-il actuellement et où va-t-il aller ensuite).
Hyperliens	8/10 		Evalue la capacité des hyperliens à guider efficacement l'internaute dans sa navigation.
Saisie des données	8/10 		Vérifie si la saisie des données sur le site est efficace et si elle ne présente pas de frein à la conversion.
Contenu	4/10 		Evalue la qualité du contenu du site et sa mise en valeur. Le contenu est en effet un élément principal pour convaincre les internautes, encore faut-il qu'il soit présenté efficacement.
Gestion des erreurs	8/10 		Evalue la capacité du site à traiter au mieux les cas d'erreurs et à assister l'utilisateur si une erreur se produit.
Recherche	5/10 		Evalue la capacité du site à aider le visiteur à trouver ce qu'il recherche. Les fonctionnalités de recherche présentent des effets de levier important pour augmenter les taux de conversion, notamment pour les sites de e-commerce.
Spécial e-commerce	8/10 		Evalue différents éléments spécifiques aux sites e-commerce (fiches produits, gestion du panier...).
Tunnel de conversion	4/10 		Evalue l'efficacité du tunnel de conversion qui est une étape critique dans la conversion d'un visiteur. A ne pas manquer pour les sites e-commerce !
Objectifs	5/10 		Evalue si le site est bien adapté à la réalisation rapide des actions principales pour lesquelles il a été conçu et que recherchent les visiteurs.
Crédibilité	5/10 		Vérifie si la crédibilité du site perçue par l'internaute est suffisante pour lui permettre de passer le stade de la conversion.
Design+	9/10 		Permet d'identifier d'autres points d'améliorations par rapport au module "Design" de base.
Recherche+	1/10 		Permet d'identifier d'autres points d'améliorations par rapport au module "Recherche" de base. Les visiteurs effectuant des recherches sont en particulier des acheteurs à fort potentiel de conversion pour les sites de e-commerce.
Extras	7/10 		Identifie une série de points d'améliorations "inclassables" dans les autres modules.





Détail par module

Liste des modules : note de performance, points forts et faibles.





Module : Page d'accueil

Indice de performance : 7/10



Importance majeure :

-  Affichage des nouveautés
-  Clarté de la valeur ajoutée
-  Visibilité des actions principales
-  Perception immédiate de la valeur ajoutée

Importance moyenne :

-  Exemples du contenu du site
-  Pertinence des images
-  Hiérarchie de navigation
-  Distinction entre site et publicités




Importance faible :

-  Liens descriptifs
-  Page d'accueil différente des autres pages




Module : Design

Indice de performance : 5/10





Importance majeure :

-  Identification rapide des éléments
-  Mise en valeur de l'action principale
-  Lisibilité des polices

Importance moyenne :

-  Résolution horizontale
-  Qualité globale du design
-  Identification des blocs





Importance faible :


-  Espacement des éléments
-  Utilisation des majuscules
-  Alignement des éléments
-  Cohérence du design

Module : Navigation




Indice de performance : 8/10

Importance majeure :



-  Evidence de l'architecture du site
-  Emplacement du menu
-  Evidence du menu
-  Positionnement dans le site



-  Passage d'une section à l'autre

Importance moyenne :

-  Hiérarchie de navigation
-  Structure du menu principal
-  Vocabulaire de navigation

Importance faible :



-  Clarté des libellés de navigation
-  Fonctionnement du bouton "Back"

-  Contenu du plan du site
-  Accessibilité du plan du site




Module : Hyperliens


Indice de performance : 8/10

Importance majeure :

-  Consistance de la mise en forme des liens
-  Ancres des liens

Importance moyenne :



-  Visibilité des liens
 -  Verbes d'actions dans les ancres
 -  Longueur des ancres

 -  Soulignement uniquement pour les liens
-



Module : Saisie des données

Indice de performance : 8/10




Importance majeure :

-  Clarté des libellés
-  Champs obligatoires

Importance moyenne :

-  Longueur des champs de saisie
-  Exemples de valeur à saisir



Importance faible :

-  Cohérence de l'affichage des données
-  Position des libellés des champs de saisie
-  Focus sur le premier champs à remplir







Module : Contenu

Indice de performance : 4/10




Importance majeure :

-  Exclusivité du contenu
-  Rédaction en pyramide inversée

Importance moyenne :

-  Utilisation de supports imprimés
-  Titres des paragraphes
-  Utilisation des listes
-  Ordre des listes
-  Structuration du contenu
-  Nous / Vous

Importance faible :

-  Label pour les listes
 -  Titre évocateur
 -  Introductions
-

Module : Gestion des erreurs

Indice de performance : 8/10


Importance majeure :


 Assistance

Module : Recherche


Indice de performance : 5/10

Importance majeure :


 Rappel des mots clés recherchés


 Pertinence des résultats


 Recherche avancée

 Clarté des résultats

Importance moyenne :

 Longueur du champ de recherche

 Nombre de résultats

 Emplacement de la recherche


Importance faible :


 Requête vide

Module : Spécial e-commerce


Indice de performance : 8/10


Importance majeure :

 Catégories en page d'accueil

 Visibilité fiche produit


Importance moyenne :

 Contenu superflu

 Cross-selling

 Visibilité du panier

Importance faible :


 Affichage des coûts de livraisons


 Qualité des photos des produits


Module : Tunnel de conversion

Indice de performance : 4/10

Importance majeure :

 Aide au choix


 Distractions durant la conversion

 Etapes du tunnel de conversion

Importance moyenne :

 Informations nécessaires aux choix


Importance faible :

 Utilisation du clavier


Module : Objectifs


Indice de performance : 5/10

Importance majeure :


 Visibilité des objectifs

Importance moyenne :


 Nécessité d'une inscription


 Bénéfice utilisateur fourni par le site

 Prédiction d'actions

 Mémorisation données utilisateur

Importance faible :




 Facilité du processus de conversion

 Validation par l'utilisateur



Module : Crédibilité

Indice de performance : 5/10



Importance majeure :

-  Constance du design
-  Orthographe
-  Témoignages et citations

Importance moyenne :

-  Actualisation du contenu
-  Visibilité de la politique de confidentialité




Importance faible :

-  Experts reconnus
-  Equipe





Module : Design+

Indice de performance : 9/10





Importance majeure :

-  Visibilité des informations principales
-  Rôle des boutons
-  Proximité des actions et des éléments

Importance moyenne :

-  Evidence des boutons
-  Largeur du texte
-  Animations
-  Continuité verticale de la page

Importance faible :

-  Éléments non cliquables
 -  Constance dans l'utilisation des polices
 -  Sens de lecture intuitif
 -  Utilisation des italiques
-


Module : Recherche+


Indice de performance : 1/10


Importance majeure :


 Edition de l'expression recherchée

Importance moyenne :


 Recherche incontournable


 Affichage par pertinence

 Détail des résultats


 Suggestion de recherche similaires

Importance faible :

 Correction des fautes d'orthographe

 Exemples de recherche


 Résultats identiques


 Traitement des pluriels

Module : Extras

Indice de performance : 7/10

Importance faible :

 Adresse URL facile à mémoriser

 Continuité de la navigation

 Publicités

 Impression des pages

Annexes

Liste détaillée des questions/réponses

Module Page d'accueil

Importance majeure

Orientation vers les besoins utilisateur

Q : Les principaux éléments (les premiers perçus en arrivant sur le site) de la page d'accueil reflètent :

R : Un peu des deux

Commentaire : "Les immanquables" sont bien focalisés sur des besoins utilisateurs. Le reste l'est moins.

Affichage des nouveautés

Q : La page d'accueil met-elle en évidence les éléments nouveaux du site (derniers articles rédigés, nouveaux produits au catalogue...) ? Ainsi qu'un lien pour accéder directement aux autres contenus plus anciens ?

👍 R : Oui, affichage des nouveautés et lien vers les autres éléments plus anciens

Perception immédiate de la valeur ajoutée

Q : La valeur ajoutée proposée par le site est-elle immédiatement perceptible en arrivant sur la page d'accueil (par exemple par un slogan ou une phrase d'accroche) ?

👎 R : Non

Commentaire : La baseline du site est trop vague. On pressent ce que le site va nous apporter en découvrant le menu par exemple, mais il manque une déclaration d'intention plus claire.

Clarté de la valeur ajoutée

Q : La valeur ajoutée proposée par le site (telle qu'elle est présentée sur la page d'accueil) est-elle compréhensible ?

👍 R : Oui, par n'importe quel visiteur

Commentaire : Avec la limitation évoquée précédemment (perception pas assez immédiate).

Compréhension instinctive

Q : Est-ce qu'un visiteur découvrant le site pour la première fois comprend immédiatement par où il doit commencer ?

R : Oui mais en prenant un peu plus de temps

Commentaire : Tous les contenus sont disponibles immédiatement, mais il manque un accompagnement pour les nouveaux visiteurs. Actuellement, c'est à eux de partir à l'exploration du contenu. Cela peut être voulu, mais tous les visiteurs n'ont pas une âme d'explorateurs et certains veulent voir très vite ce que peut leur apporter le site, sans quoi ils ne s'y attardent pas.

Visibilité des actions principales

Q : Toutes les possibilités majeures offertes par le site sont-elles directement accessibles depuis la page d'accueil ?

👍 R : Oui, toutes

Importance moyenne

Exemples du contenu du site

Q : La page d'accueil montre-t-elle des exemples concrets du contenu réel du site (extrait d'un article rédigé, galerie de produits, exemple du document qui sera livré au client...) ?

👍 R : Oui

Distinction entre site et publicités

Q : Certains éléments graphiques de la page d'accueil ont-ils un format qui pourrait se rapprocher de celui de bannières publicitaires ?

👎 R : Oui

Commentaire : Attention à la colonne de droite. Elle contient de nombreuses illustrations qui ne mettent pas en avant les différentes catégories du site qu'elles représentent.

Pertinence des images

Q : Que représentent les principales images présentes sur la page d'accueil ?

👍 R : Ce sont des images qui montrent les produits/services du site ou qui démontrent certains de leurs avantages

Hiérarchie de navigation

Q : Les éléments de navigation sont-ils ordonnés sur la page d'accueil en fonction de leur importance (en terme de besoin utilisateur) ?

👍 R : Oui et tous les éléments importants sont au dessus de la ligne de flottaison (c'est-à-dire sans avoir à utiliser l'ascenseur vertical, même sur un écran en résolution 1024*768)

Commentaire : *A peu près, grâce notamment aux favoris.*

Importance faible

Liens descriptifs

Q : Les principaux liens de la page d'accueil commencent-ils directement par des mots descriptifs spécifiques à leur contenu ?

Par exemple "Bijoux", "Montres" et non pas "Voir le rayon bijoux", "Voir le rayon montres".

👍 R : Oui

Page d'accueil différente des autres pages

Q : La page d'accueil est-elle clairement distincte des autres pages du site au premier coup d'oeil ?

👍 R : Oui, elle a un design/une structure différent(e)


Commentaire : *Mais elle pourrait avoir une "personnalité" plus forte qui la positionne d'avantage en portail vers le reste du site.*

Module Design

Importance majeure

Mise en valeur de l'action principale


Q : Est-ce que l'action principale qui est attendue de l'utilisateur attire l'attention dès qu'une page apparaît ?

 R : Non, ce n'est quasiment jamais le cas

Commentaire : *On se ballade sur le site, mais aucune action n'est suscitée au visiteur.*

Lisibilité des polices


Q : Toutes les polices utilisées sont-elles facilement lisibles ?

 R : Non

Commentaire : *Globalement les tailles de police sont correctes sauf celle du corps des articles qui est un peu trop petite. De plus le choix de la police renforce le manque de lisibilité.*

Identification rapide des éléments

Q : Globalement les éléments classiques des pages (titre, sous-titres, menu de navigation, blocs...) sont-ils facilement identifiables au premier regard ?

 R : Oui

Emplacement du logo

Q : Le logo de la société (ou du site) est-il placé en haut à gauche du site ?


R : Oui mais il n'est pas cliquable (où il renvoie sur une page autre que la page d'accueil)

Commentaire : *Attention, le logo renvoie sur un nom de domaine différent (comme d'autres liens sur le site d'ailleurs). C'est très déstabilisant voire inquiétant pour un visiteur de se retrouver "sur un autre site" sans l'avoir demandé.*

Importance moyenne


Résolution horizontale

Q : Est-ce que certaines pages du site nécessitent un défilement horizontal (avec l'ascenseur situé en bas de l'écran) ?

 R : Non, sur aucune page


Qualité globale du design

Q : Le design du site paraît-il professionnel ? Attention, il ne s'agit pas de porter un jugement subjectif sur le site mais d'apprécier la qualité globale du design ainsi que sa finition.

 R : Oui, tous les éléments semblent "fignés", les couleurs paraissent en harmonie ou complémentaires...

Identification des blocs

Q : Est-ce que le design dans son ensemble facilite l'identification des blocs d'éléments sur les pages (grâce à l'utilisation de couleurs de fonds, d'espacement suffisant entre les blocs, de bordures...) ?

 R : Non

Commentaire : *Le design du site, qui joue beaucoup sur les espaces blancs pour séparer les blocs, rend très difficile l'identification de ceux-ci. C'est le point négatif majeur de ce design (par ailleurs très soigné). A droite notamment, il est très difficile de comprendre les blocs. Mais cette remarque est aussi valable à d'autres endroits comme la colonne principale de la page d'accueil. Enfin, quand on ouvre un menu, celui-ci étant sans bordure, il se confond là aussi avec le fond du site et parfois avec le contenu de celui-ci.*

Importance faible


Signification des icônes

Q : Est-ce que la signification des icônes utilisés sur le site est évidente ?

R : Oui car ils sont bien dessinés et on comprend facilement leur sens

Cohérence du design

Q : Quelle que soit la page du site où on se trouve, son design paraît-il cohérent avec les autres pages du site ?

 R : Non

Espacement des éléments

Q : Les pages possèdent-elles assez d'espace entre les éléments pour ne pas paraître surchargées ?

👍 R : Oui

Utilisation des majuscules

Q : Le site est-il truffé de mots ou d'expressions écrites en majuscules ?

👍 R : Non

Alignement des éléments

Q : Comment sont alignés les différents éléments d'une page ?


👍 R : Les éléments semblent globalement alignés suivant des lignes "invisibles" tant au niveau vertical qu'horizontal

Module Navigation

Importance majeure

Passage d'une section à l'autre


Q : Quelle que soit la section du site où on se trouve, existe-t-il un moyen évident et rapide de passer à une autre section ainsi qu'à la page d'accueil

 R : Non

Commentaire : *En fait "Oui, sauf sur la partie privative", voir remarque précédente.*


Evidence de l'architecture du site

Q : Après quelques minutes d'utilisation, un nouvel utilisateur est-il capable de décrire comment le site est organisé ?

 R : Oui


Emplacement du menu

Q : Où est situé le menu de navigation principal ?

 R : En haut de la page


Evidence du menu

Q : Un nouveau visiteur comprend instantanément où est le menu de navigation (non seulement il est visible mais en plus il ressemble vraiment à un menu) ?

 R : Oui

Positionnement dans le site


Q : Si on arrive directement sur une page interne du site, sait-on immédiatement où on se trouve (dans quelle section) ?

 R : Oui, grâce à un fil d'Ariane (qui montre tous les niveaux au dessus de celui où on se trouve et qui permet de remonter à n'importe quel niveau supérieur en un clic)

Importance moyenne


Hiérarchie de navigation

Q : Les éléments de navigation (sur toutes les pages du site) sont-ils ordonnés en fonction de leur importance (en terme de besoin utilisateur) ?

 R : Oui et tous les éléments importants sont au dessus de la ligne de flottaison (c'est-à-dire sans avoir à utiliser l'ascenseur vertical, même sur un écran en résolution 1024*768)


Structure du menu principal

Q : Comment le menu de navigation principal est-il structuré ?

 R : Le menu est peu profond (1 seul niveau) avec beaucoup de choix possibles dans chaque élément du menu

Vocabulaire de navigation


Q : Quels types de mots sont utilisés dans les libellés des liens de navigation (dans le menu ou au sein même de la page) ?

 R : Les mots utilisés par les visiteurs pour exprimer leurs besoins et sans mot de jargon propre à la profession/thématique

Importance faible

Contenu du plan du site

Q : Existe-t-il un plan du site ?

 R : Non

Commentaire : *Il manque effectivement une fonctionnalité permettant d'avoir une vue d'ensemble du site (que ce soit un plan classique ou autre chose) notamment pour les nouveaux visiteurs qui veulent avoir une vue globale.*


Accessibilité du plan du site

Q : Le plan du site est-il accessible depuis toutes les pages ?

 R : Non


Clarté des libellés de navigation

Q : Le sens des mots utilisés pour les lien de navigation (dans le menu ou au sein même de la page) sont-ils parfois ambigus ?

 R : Non

Fonctionnement du bouton "Back"

Q : Est-ce que le bouton "Back" du navigateur (pas un bouton du site) permet toujours de revenir à la page où on était réellement précédemment ?


 R : Oui, le bouton "Back" est toujours actif et il fonctionne bien

Module Hyperliens

Importance majeure

Consistance de la mise en forme des liens

Q : Les liens utilisent la même mise en forme (par exemple les mots sont soulignés) quelle que soit la section du site ?

 R : Oui

Evidence des hyperliens


Q : Rien qu'en regardant les pages, voit-on immédiatement quels sont les mots qui constituent des hyperliens (sans avoir besoin de passer la souris au dessus pour essayer des les détecter avec le changement de forme du curseur) ?

R : Ce n'est pas évident dès la première page lorsqu'on découvre le site mais une fois qu'on le sait on peut les voir sans avoir à les chercher avec la souris

Commentaire : *Les hyperliens ne sont pas évidents à voir car ils sont en gris. Difficile de les identifier rapidement en parcourant une page.*

Ancre des liens


Q : Les mots utilisés au niveau des hyperliens décrivent-ils les pages vers laquelle ces liens aboutissent (par exemple "Voir la grille de prix" et non pas "Cliquez ici")

 R : Oui

Importance moyenne

Visibilité des liens

Q : Que se passe-t-il lorsqu'on passe la souris au dessus d'un lien cliquable ?

 R : Le lien change de mise en forme (il passe en gras, il se souligne, il change de couleur...)

Liens déjà visités

Q : Les boutons et les liens prennent-ils une apparence particulière lorsqu'ils ont déjà été cliqué ?

R : Oui pour les liens mais pas pour les boutons

Soulignement uniquement pour les liens


Q : Est-ce que certains mots soulignés ne sont en fait pas des hyperliens ?

 R : Oui

Commentaire : *Parfois dans les textes des articles. Une fois qu'on a compris que les hyperliens sont en gris "on ne se fait plus avoir" mais les premières fois, on a tendance à cliquer dessus. Il faut penser notamment que des sites comme celui-ci vont tirer leur audience du référencement naturel (avec de la longue traîne) donc ils vont avoir régulièrement de nouveaux visiteurs qui "débarquent" et ne liront souvent qu'un article. La navigation et les hyperliens doivent donc être intuitifs.*


Verbes d'actions dans les ancres

Q : Les textes utilisés au niveau des hyperliens et au niveau des boutons contiennent-ils un verbe d'action (par exemple "Voir la grille de prix" et non pas "Grille de prix")

 R : Oui

Longueur des ancres

Q : Quelle est la longueur moyenne des expressions utilisées au niveau des hyperliens (c'est-à-dire les ancres) ?


 R : Entre les deux (par exemple "Voir la grille de prix")

Module Saisie des données

Importance majeure


Clarté des libellés

Q : Les libellés des champs de saisie sont-ils clairs et sans ambiguïté possible ?

 R : Oui, toujours

Champs obligatoires


Q : Les champs obligatoires sont-ils clairement indiqués dans les formulaires de saisie ?

 R : Oui, pour tous les champs

Importance moyenne


Longueur des champs de saisie

Q : La longueur des champs de saisie est-elle cohérente vis-à-vis du type de réponse que l'internaute doit y saisir ?

 R : Oui, pour tous les champs

Exemples de valeur à saisir


Q : Est-ce qu'un exemple est fourni au visiteur pour lui montrer le type de réponse qu'on attend de sa part dans un champ de saisie (par exemple une valeur écrite en pastel dans le champ de saisie et qui disparaît lorsque le visiteur clique dans le champ) ?

 R : Non

Importance faible


Focus sur le premier champs à remplir

Q : Lorsqu'un formulaire de saisie apparaît à l'écran, est-ce que le curseur est automatiquement placé dans le premier champ à remplir ?

 R : Non


Cohérence de l'affichage des données

Q : L'affichage est-il cohérent entre les données saisies par le visiteur et les données restituées en affichage ensuite ?

 R : Oui, tout le temps

Position des libellés des champs de saisie

Q : Où sont situés les libellés des champs de saisie ?

 R : Au dessus de chaque champ, très proche de celui-ci et assez éloigné du champ précédent

Module Contenu

Importance majeure


Exclusivité du contenu

Q : Le contenu du site est-il unique ?

 R : Oui, il est créé spécifiquement pour le site (tant sur le fond que sur la forme)

Rédaction en pyramide inversée


Q : Les textes sont-ils construits suivant le principe de pyramide inversée (c'est-à-dire qu'ils commencent par les conclusions, les points importants, puis continuent en descendant dans les détails) ?

 R : Non

Importance moyenne

Utilisation des listes


Q : Dès que cela est possible, des listes à puces (ou des listes numérotées) sont-elles utilisées plutôt qu'un paragraphe de texte ?

 R : Non

Commentaire : Les contenus sont quasi uniquement des textes très longs présentés en gros blocs. Des listes permettent d'aérer le contenu et donner le moyen à l'internaute de faire une lecture rapide.

Ordre des listes


Q : Les listes commencent-elles toujours par les éléments les plus importants ?

 R : Non

Commentaire : Il faut tout lire (ou au moins parcourir tous les titres de paragraphe). Un "chapeau" permettrait au lecteur de lire quelques lignes et de décider s'il s'engage à lire la suite ou pas.

Structuration du contenu


Q : Le contenu des pages est-il organisé de façon hiérarchisée et évidente (par exemple un découpage avec des paragraphes courts aux titres bien lisibles et évocateurs) afin de percevoir rapidement le contenu de la page rien qu'en la survolant ?

 R : Non

Commentaire : Les paragraphes sont souvent beaucoup trop longs. Ils mériteraient d'être découpés en sous-paragraphes. D'autre part la couleur grise utilisée pour les titres ne facilite pas une lecture rapide des titres en faisant défiler la page.


Utilisation de supports imprimés

Q : Certaines pages sont-elles constituées par des documents (par exemple des PDF) issus de plaquettes "papier" ?

 R : Non

Nous / Vous


Q : De façon générale, est-ce que les phrases ont comme sujet (au sens sujet/verbe/complément) :

 R : Le site / la société. Par exemple : "Nous vous proposons une gamme de produits XXX..."

Commentaire : Dans le cas de ce site, s'agissant de créer une communauté, on pourrait s'attendre à ce que les textes impliquent beaucoup plus les visiteurs.

Titres des paragraphes


Q : Les titres des paragraphes sont-ils courts, efficaces et descriptifs du contenu du paragraphe qu'ils introduisent ?

 R : Oui

Importance faible

Introductions


Q : Les textes vont-ils directement à l'essentiel ?

 R : Non, il y a souvent une introduction plus ou moins longue avant d'arriver au contenu "intéressant"

Commentaire : Ce n'est pas une question d'introduction trop longue mais ils sont très linéaires et nécessitent d'être lus du début à la fin. C'est une rédaction type "journal papier", non adaptée à la lecture rapide en vigueur sur le web.


Label pour les listes

Q : Les listes sont-elles précédées d'un "label" (un mot ou une phrase) permettant une compréhension immédiate de la liste sans avoir à lire la fin du paragraphe précédent ?

 R : Oui

Titre évocateur

Q : Le titre de la page (apparaissant dans la barre de titre du navigateur) est-il clair et descriptif (par exemple pour être significatif si la page était classée dans un marque-pages) ?


 R : Oui

Module Gestion des erreurs

Importance majeure

Assistance

Q : Est-il facile pour un visiteur de demander de l'aide et une réponse rapide lui est-elle fournie ?

 R : Oui, il y a une page dédiée à la demande d'assistance et une réponse lui est fournie sous 24 heures

Importance faible

Présentation de l'assistance

Q : Lorsqu'un visiteur pose une question :


R : Il reçoit un message (à l'écran ou par e-mail) lui indiquant que sa question a bien été prise en compte mais sans lui indiquer le temps de réponse moyen sous lequel il lui sera répondu

Module Recherche

Importance majeure


Recherche avancée

Q : La fonction de recherche propose-t-elle des options pour affiner la recherche (recherche avancée) ?

 R : Non, il n'y a pas de recherche avancée


Rappel des mots clés recherchés

Q : La page de résultat de recherche affiche-t-elle (pour mémoire) l'expression qui a été utilisée pour effectuer la recherche ?

 R : Oui

Clarté des résultats

Q : Les résultats sont-ils présentés de façon claire (on peut les parcourir rapidement, chaque colonne est bien séparée, les éléments importants sont bien visibles...) ?

 R : Non

Commentaire : Vu le type de contenu du site (type blog) il serait pertinent d'afficher les premières lignes de chaque article résultant de la recherche. Cela éviterait de devoir cliquer sur chaque page puis de faire "back". Encore faut-il que ces quelques lignes apportent un vrai aperçu du contenu (ce qui rejoint la remarque sur le chapeau).

Pertinence des résultats


Q : Si on effectue au hasard trois recherches sur les trois mots qui viennent le plus vite à l'esprit par rapport au contenu du site :

 R : Les résultats produits semblent (instinctivement) pertinents

Importance moyenne


Nombre de résultats

Q : Le nombre de résultats qui ont été trouvés est-il clairement indiqué ?

 R : Non


Longueur du champ de recherche

Q : Est-ce que la longueur du champ texte de recherche semble cohérent par rapport aux expressions probablement les plus recherchées ?

 R : Oui

Emplacement de la recherche

Q : Où est située la fonction de recherche sur la page ?

 R : Elle n'est pas située en haut de la page

Importance faible


Traitement des résultats vides

Q : Que s'affiche-t-il si aucun résultat ne correspond à la recherche effectuée ?

R : Il est simplement affiché un message du type "Pas de résultats"

Requête vide

Q : Si on clique sur le bouton de recherche sans avoir saisi un mot à rechercher, que se passe-t-il ?


 R : Un message le signale au visiteur et l'invite à saisir une expression à rechercher

Module Spécial e-commerce

Importance majeure

Catégories en page d'accueil

Q : Est-ce que les différentes catégories de produits sont accessibles directement depuis la page d'accueil ?

 R : Oui


Visibilité des prix

Q : Le prix de chaque produit est-il clairement indiqué à côté de chaque produit ?

R : Oui sur les fiches produits mais pas forcément partout ailleurs (par exemple dans les résultats de recherche)

Visibilité fiche produit

Q : Sur les fiches produits est-ce que les éléments les plus importants sont tous au dessus de la ligne de flottaison (c'est-à-dire sans avoir à utiliser l'ascenseur vertical, même sur un écran en résolution 1024*768) ?

 R : Oui, notamment : nom du produit, photo, description courte, prix et bouton d'ajout au panier

Importance moyenne


Contenu superflu

Q : Le site contient-il des informations superflues qui ne participent pas du tout à convaincre l'internaute de remplir les objectifs souhaités (inscription, achat...) ?

 R : Non, la quasi totalité des contenus ont un rôle dans la persuasion de l'internaute à remplir les objectifs

Cross-selling

Q : Les fiches produits proposent-elles des produits complémentaires (cross-selling) ?

 R : Oui, systématiquement sur tous les produits


Tri avec spécificités e-commerce

Q : Les résultats de recherche de produits peuvent-ils être triés :

R : Par les prix (descendants et ascendants)

Visibilité du panier

Q : Le panier est-il affiché sur toutes les pages du site ?

 R : Oui et le nombre d'éléments qu'il contient est directement visible et mis à jour dynamiquement

Photos des produits


Q : Quelles sont les photos proposées au visiteur pour chaque produit ?

R : Une ou deux photos globales du produits avec possibilité de faire un zoom

Importance faible

Affichage des coûts de livraisons

Q : A quel moment les coûts de livraison sont-ils affichés au visiteur durant le processus de conversion ?

 R : Dès la mise au panier et dans tous les cas avant que le visiteur n'ait eu besoin de s'identifier

Qualité des photos des produits

Q : Quelle est le niveau de qualité qui se dégage des photos des produits ?


 R : La qualité des photos est vraiment très moyenne, voire mauvaise

Module Tunnel de conversion

Importance majeure


Distractions durant la conversion

Q : Une fois que le visiteur est entré dans le chemin qui mène à la conversion, est-ce que certains éléments peuvent l'en distraire ?

 R : Oui, il y a les mêmes éléments qu'ailleurs sur le site (les menus, les publicités, les incitations vers les autres objectifs...)


Étapes du tunnel de conversion

Q : Est-ce que le nombre d'étapes dans le tunnel de conversion est réduit à son minimum ?

 R : Non

Aide au choix


Q : Si une étape du tunnel de conversion impose au visiteur de faire un choix (entre plusieurs types de livraison, plusieurs niveaux de garantie...), est-ce qu'une des options est conseillée par défaut (par exemple "La plus choisie par les internautes) ?

 R : Oui et ce choix est déjà sélectionné par défaut

Importance moyenne

Informations nécessaires aux choix

Q : Lorsque le visiteur doit effectuer un choix durant le tunnel de conversion (par exemple choisir la version du produit), est-ce que toutes les informations nécessaires pour qu'il puisse effectuer ce choix (par exemple un tableau de comparaison des versions

 R : Non

Progression de la conversion

Q : Le nombre d'étapes qui composent le tunnel de conversion est-il affiché ?

R : Oui mais le visiteur ne sait pas à quelle étape il se trouve

Navigation durant la conversion


Q : Comment le visiteur peut-il passer à l'étape suivante du tunnel de conversion ou bien revenir un cran en arrière ?

R : Il y a toujours deux boutons bien en vue sur chaque étape du tunnel et ces deux boutons ont une forme identique

Importance faible

Utilisation du clavier

Q : Durant le tunnel de conversion, la saisie des informations au clavier est réduite au maximum (par exemple les quantités peuvent être sélectionnées à la souris) ?


 R : Oui

Module Objectifs

Importance majeure

Visibilité des objectifs


Q : Les points d'entrées qui mènent à terme à l'objectif sont-ils bien visibles en permanence (sur toutes les pages) ?

 R : Non

Importance moyenne


Nécessité d'une inscription

Q : Est-il nécessaire de s'inscrire pour accéder à certaines parties du site ?

 R : Non, tout le contenu est visible sans s'inscrire

Prédiction d'actions


Q : Est-ce que le site propose sur chaque page des boutons d'action permettant de réaliser les prochaines actions que le visiteur souhaitera probablement réaliser (par exemple après la présentation d'un logiciel, le visiteur souhaitera probablement télécharger

 R : Non

Commentaire : *Les incitations à passer à l'action (par exemple pour laisser un commentaire) sont quasiment inexistantes.*

Bénéfice utilisateur fourni par le site


Q : Globalement, est-ce que le service fourni par le site apporte à l'utilisateur un gain de temps ou de facilité par rapport à la réalisation de la même tâche par un autre moyen ?

 R : Oui

Commentaire : *Par rapport à une autre recherche d'information.*

Mémorisation données utilisateur

Q : Si un visiteur souhaite revenir ultérieurement sur le site, est-ce qu'il peut mémoriser certaines informations qu'il a saisies afin de ne pas devoir recommencer ?


 R : Non

Commentaire : *Domage pour un site communautaire. En fait il n'y quasiment pas de fonctions communautaires sur le site. Même pour les commentaires, il faut saisir les données à chaque fois même si on est une fidèle lectrice. Cela n'encourage pas à laisser des commentaires.*

Importance faible

Facilité du processus de conversion

Q : Est-ce que les processus de conversion sont facilement réalisables par des personnes qui ont très peu d'expérience du web ?

 R : Oui

Validation par l'utilisateur

Q : La validation des formulaires est-elle toujours réalisée par une action du visiteur (appui sur un bouton par exemple) ou bien est-elle parfois automatique (lorsque le dernier champ du formulaire est saisi) ?


 R : Oui

Module Crédibilité

Importance majeure

Témoignages et citations


Q : Le site met-il en avant des témoignages utilisateurs ou des citations (presse, blogs...) parlant du site en termes positifs ?

 R : Non

Commentaire : *En fait il y a une section "Revue de presse" mais ce n'est pas du tout mis en avant et sert donc peu à gagner en crédibilité.*


Constance du design

Q : Le design du site est-il suffisamment constant pour que le visiteur n'est jamais l'impression d'être tout à coup sur un autre site en changeant de page ?

 R : Oui

Orthographe


Q : Le site contient-il des fautes d'orthographe ou des "coquilles" (oubli involontaire d'une lettre par exemple) ?

 R : Non, aucune

Importance moyenne


Visibilité de la politique de confidentialité

Q : Le site contient une page dédiée à la politique de confidentialité et clairement identifiable ?

 R : Non, il n'y a pas de page parlant de la politique de confidentialité

Actualisation du contenu


Q : Le contenu du site est-il à jour (les derniers messages du blog sont récents, le contenu est à jour par rapport à l'actualité du secteur, aux derniers produits sortis...) ?

 R : Oui, totalement à jour

Importance faible


Experts reconnus

Q : L'entreprise met-elle en avant dans son équipe des personnes faisant autorité dans l'activité/thématique du site

 R : Non

Equipe

Q : Les personnes clés de l'équipe responsable du site sont-elles présentées sur le site ?

 R : Non, l'équipe n'est pas du tout présentée

Commentaire : *A part dans "La Team" mais cela explique plus le concept que ça ne présente l'équipe. Pas de gain de crédibilité à ce niveau.*

Module Design+

Importance majeure

Visibilité des informations principales

Q : Est-ce que les informations et fonctions principales de chaque page sont situées au dessus de la ligne de flottaison (c'est-à-dire sans avoir à utiliser l'ascenseur vertical, même sur un écran en résolution 1024*768) ?

👍 R : Oui, c'est le cas sur la quasi-totalité des pages

Rôle des boutons

Q : Le rôle de chaque bouton est-il évident (que ce soit grâce à son libellé ou grâce à son design) ?

👍 R : Oui

Proximité des actions et des éléments

Q : Est-ce que les fonctions qui se rapportent à un élément (par exemple Editer, Supprimer...) sont situées juste à côté de cet élément ?

👍 R : Oui, tout le temps

Importance moyenne

Evidence des boutons

Q : Est-ce que le design des boutons aide à comprendre que ce sont bien des boutons (pas seulement parce qu'ils ont une forme classique mais de façon plus générale parce qu'on comprend immédiatement que ce sont des objets sur lesquels on peut cliquer) ?

👍 R : Oui

Continuité verticale de la page

Q : Est-ce qu'en faisant défiler verticalement la page, certains éléments laissent penser que la page est finie alors qu'il y a encore d'autres éléments en dessous ?

👎 R : Non

Largeur du texte

Q : Pour les sections contenant du texte, quelle est la largeur de celui-ci ?

👍 R : Ni l'un ni l'autre

Animations

Q : Est-ce que le site possède des animations (en Flash par exemple) ?

👍 R : Non, il n'y a pas d'animations

Importance faible

Éléments non cliquables

Q : Est-ce que certains éléments non cliquables (des encarts de textes par exemple, ou certaines images) ont un design qui peut laisser penser qu'ils le sont ?

👍 R : Non

Commentaire : Sauf qu'une fois qu'on a compris que les dessins de la colonne de droite sont cliquables, on se met ensuite dans une logique de rechercher les autres dessins qui peuvent l'être aussi.

Constance dans l'utilisation des polices

Q : Une certaine police de caractère est-elle toujours utilisée pour une fonction identique (par exemple est-ce que toutes les légendes d'images utilisent la même police) ?

👍 R : Oui


Sens de lecture intuitif

Q : Sur chaque type de page, le design est-il fait de telle façon qu'on comprend facilement l'endroit qui est sensé être le point de démarrage de la lecture de la page ?

👍 R : Oui, c'est le cas sur la quasi-totalité des pages

Utilisation des italiques

Q : Les textes du site utilisent-ils des caractères en italique pour mettre en évidence certains passages ?

 R : Non

Fonds unis

Q : Comment sont les fonds (background) des pages ou des blocs d'éléments ?


R : Les fonds sont de couleur unie et tous de la même couleur

Module Recherche+

Importance majeure

Edition de l'expression recherchée


Q : Sur la page de résultat, si le visiteur souhaite modifier l'expression qu'il avait recherchée :

 R : Il doit la ressaisir

Importance moyenne


Affichage par pertinence

Q : Les résultats sont-ils classés selon un certain critère de pertinence ?

 R : Sans doute mais ce critère n'est pas indiqué


Recherche incontournable

Q : Est-ce que la recherche est la seule façon d'atteindre certains éléments du site ?

 R : Non, il y a toujours d'autres moyens de les atteindre (en navigant dans les catégories, dans les menus...)


Détail des résultats

Q : Que contient la liste des résultats de recherche ?

 R : Une caractéristique unique de chaque réponse (par exemple le titre de l'article, le nom du produit...)

Suggestion de recherche similaires


Q : Sur la page de résultats (par exemple à la fin de celle-ci), est-ce que des suggestions d'autres recherches apparentées sont affichées (et cliquables) ?

 R : Non

Importance faible


Correction des fautes d'orthographe

Q : Si l'utilisateur effectue une recherche qui contient une faute d'orthographe ou une coquille (sur un mot courant ou sur une marque vendue sur le site par exemple) :

 R : Aucune suggestion ne lui est faite


Exemples de recherche

Q : Est-ce qu'à côté (ou dans) le champ de recherche, des exemples de recherches possibles sont suggérés ?

 R : Non


Résultats identiques

Q : Est-ce que la page de résultats semble parfois contenir plusieurs résultats identiques (que ce soit des résultats réellement identiques ou bien des résultats différents mais qui semblent identiques au premier regard) ?

 R : Non

Traitement des pluriels

Q : Est-ce que les résultats d'une recherche sur une expression au singulier et au pluriel sont les mêmes ?

 R : Non

Module Extras

Importance majeure

Compatibilité avec les navigateurs


Q : Est-ce que le site a la même apparence avec les principaux navigateurs (Internet Explorer, Firefox, Safari, Chrome...)?

R : Oui, il est quasiment identique quel que soit la navigateur

Importance faible

Adresse URL facile à mémoriser

Q : A quoi ressemble l'adresse (URL) de la page d'accueil ?

 R : L'URL affichée est du type www.monsite.com


Continuité de la navigation

Q : Existe-t-il des "voies sans issues" (des pages du site où l'internaute a pu se rendre en suivant des liens de navigation évidents, jusqu'à tomber sur une page où la seule possibilité est de retourner à la page d'accueil ou de revenir en arrière) ?

 R : Non


Publicités

Q : Le site affiche-t-il des publicités ?

 R : Oui, elles sont peu nombreuses et elles sont toutes en relation avec la thématique du site

Impression des pages

Q : Quel est le rendu d'une page si on l'imprime ?

 R : Le rendu à l'impression est variable suivant les pages et n'est pas toujours bien présenté

Commentaire : *L'impression donne vraiment des résultats très mauvais, les éléments ne sont pas du tout ordonnés.*
