



AUDIT ERGONOMIQUE E-COMMERCE

Sarah Payet

BASCOVIVO

SOMMAIRE



01

INTRODUCTION

02

CONTEXTE

03

METHODOLOGIE
D'AUDIT

04

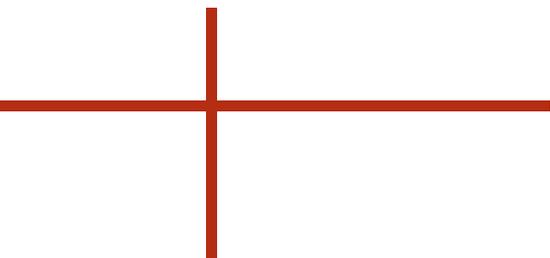
SYNTHESE DES
CONSTATS

05

AUDIT DU
SITE DESKTOP

06

SYNTHESE DES
RECOMMANDATIONS



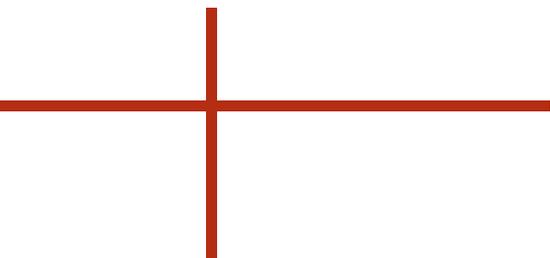
INTRODUCTION

À la Française est un réseau d'agences locales. Depuis 2010, ils proposent des circuits en petits groupes (réguliers et privés) à destination des particuliers et des événements de type séminaires pour les entreprises.

De Bordeaux, à la Loire, au Pays Basque et jusqu'en Provence, des guides locaux passionnés ont le plaisir de proposer des activités qui rappellent l'Art de Vivre à la Française, le tout dans un esprit convivial et décontracté.

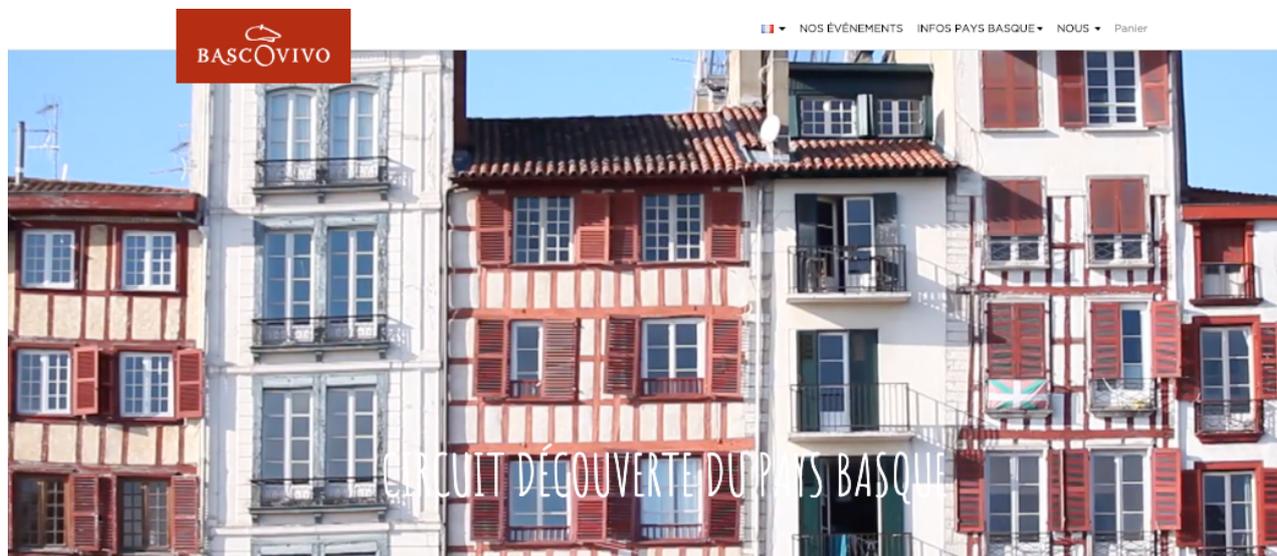
Les engagements d'À la Française :

- Faire vivre des expériences mémorables,
- Faire découvrir des paysages et points de vue incroyables,
- Faire déguster des déjeuners et apéros dans des endroits uniques,
- Faire rire, et surtout,
- Faire découvrir le meilleur des régions Françaises, leurs cultures, leurs bons produits, leurs bons vins, etc.



CONTEXTE

Pour cet audit, nous nous concentrons sur le site dédié aux évènements proposés au Pays Basque.



Adresse du site :

[Bascovivo.](https://www.bascovivo.com)

Activité :

Événements/Séminaire pour Entreprises.

Objectifs :

Déceler les problèmes ergonomiques et l'ensemble des éléments pouvant bloquer la navigation afin d'optimiser le site.

Grille heuristique utilisée :

[Bascovivo - Grille Heuristique.](#)

METHODOLOGIE D'AUDIT



①

Cette analyse ergonomique repose sur 7 des 8 dimensions définies par Bastien et Scapin (1993). Celles-ci étant :



Adaptabilité :

Capacité de l'interface à s'adapter au contexte, besoins et préférences des utilisateurs.



Charge de travail :

Ensemble des éléments qui permettent de réduire la charge perceptive ou cognitive des utilisateurs.



Cohérence-Homogénéité :

Cohérence générale entre l'utilisation de l'interface et la représentation des données (graphisme, vocabulaire, format, etc.)



Contrôle Explicite :

Ensemble des moyens utilisés afin de permettre aux utilisateurs de maîtriser et contrôler le traitement de leurs actions.



Gestion des Erreurs :

Ensemble des éléments qui servent à protéger l'utilisateur des erreurs et à lui permettre de les corriger.



Guidage :

Ensemble des éléments déployés pour assister l'utilisateur et faciliter son utilisation globale du site.



Signifiante des codes :

Adéquation entre l'objet ou l'information affiché(e)/entré(e) et son référent.

①

L'analyse étant basée essentiellement sur l'utilisation du site desktop, nous n'étudierons pas le critère " Compatibilité ".

ECHELLE DE NOTATION

Ci-après voici l'échelle graduée qui va faciliter la prise de décision sur la résolution des problèmes.



Positif :
Élément à conserver.



Point d'attention :
Élément à discuter.



Cosmétique :
Élément à améliorer, ne gêne pas l'utilisation.



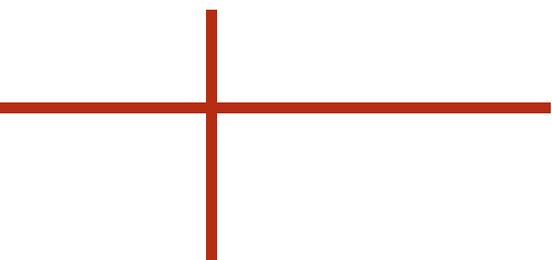
Génant :
Élément à modifier, empêche une utilisation optimale.



Bloquant :
Élément à changer en priorité, empêche l'utilisation.



Piste d'optimisation :
Idées pour l'optimisation globale.





Leaticia, 34 Ans, Chargée de communication

Leaticia, chargée de communication dans une PME à Biarritz est à la recherche d'un événement d'entreprise original pour l'ensemble de l'équipe (70 personnes).

Par le bouche-à-oreille (WOM), elle a entendu parler de l'agence 'À la Française', elle décide alors de se rendre sur leur site pour voir ce qui est proposé.

Ci-après, suite à son expérience, nous relevons les points positifs et négatifs liés à l'expérience utilisateur du site desktop.

SYNTHESE DES CONSTATS





Points Positifs

- Site simple d'utilisation.
- Menu de navigation avec grandes entrées.
- Codes du e-commerce présents.

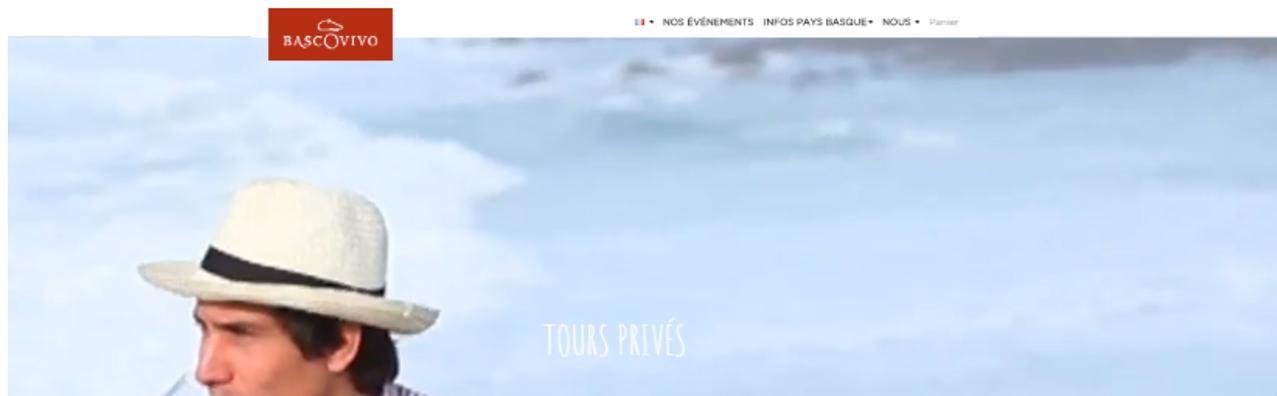


Points Négatifs

- Mauvaise homogénéité au global tant au niveau des typographies que de la disposition des éléments et des tailles utilisées.
- Appétence moyenne pour la marque et ses événements.
- Problèmes de lisibilité sur la plupart des pages et/ou sections.
- L'ensemble impacte l'ergonomie générale du site.

AUDIT DU SITE DESKTOP





TOURS PRIVÉS

Découvrez une expérience authentique



Départ depuis
BIARRITZ



Découvrez une terre de caractère

Notre famille s'agrandit !
Des circuits autour de l'Art de Vivre à la française avec une équipe locale et passionnée !



- Champagne

VINE ESCAPE

- Vallée de la Loire

OLALOIRE

- Bordeaux

BORDOVINO

- Pays Basque

BASCOVIVO



BASCOVIVO
s'adapte à vos envies.

Avec Bascovivo, visitez le Pays-Basque différemment. Découvrez nos circuits sur la côte Basque avec les villes incontournables Bayonne, Biarritz et Saint-Jean-de-Luz en journée ou demi-journée. Profitez d'un séjour touristique au Pays-Basque pour goûter à la gastronomie locale, admirer l'architecture des plus beaux villages basques et des paysages du Pays-Basque intérieurement à couper le souffle. Votre guide local vous transmettra sa passion pour sa région, ses coins secrets et son amour pour le Pays-Basque. Nos tours privés sont personnalisés et sur-mesure, l'équipe Bascovivo

NOS FORMULES

- Circuit en petit groupe »
- Tours privés »
- Séminaires

DÉCOUVRIR LE PAYS BASQUE

- Bayonne »
- Biarritz »
- Saint-Jean-de-Luz »

NOUS

- A propos de nous »
- Mentions légales »
- Contactez-nous »
- FAQ »

SUIVEZ NOUS





- Carrousel d'images du Pays-Basque.
- Logo apparent + cliquable (Retour Accueil).
- Menu avec 3 grandes entrées + Adaptabilité (FR/EN).



- Texte sur images --> la couleur + la police utilisée nuisent à la lisibilité.
- Couleur du libellé " Panier " empêche la bonne visibilité de l'élément.
- Grandeur du slider --> sections sous-jacentes non visibles.



- Libellé " Événements " --> pas de sous-menu --> des utilisateurs peuvent ne pas avoir envie d'aller plus loin.



- Ajouter une barre de recherche (cf : image)



SECTION "DÉCOUVREZ UNE EXPÉRIENCE AUTHENTIQUE"

Découvrez une expérience authentique



Départ depuis

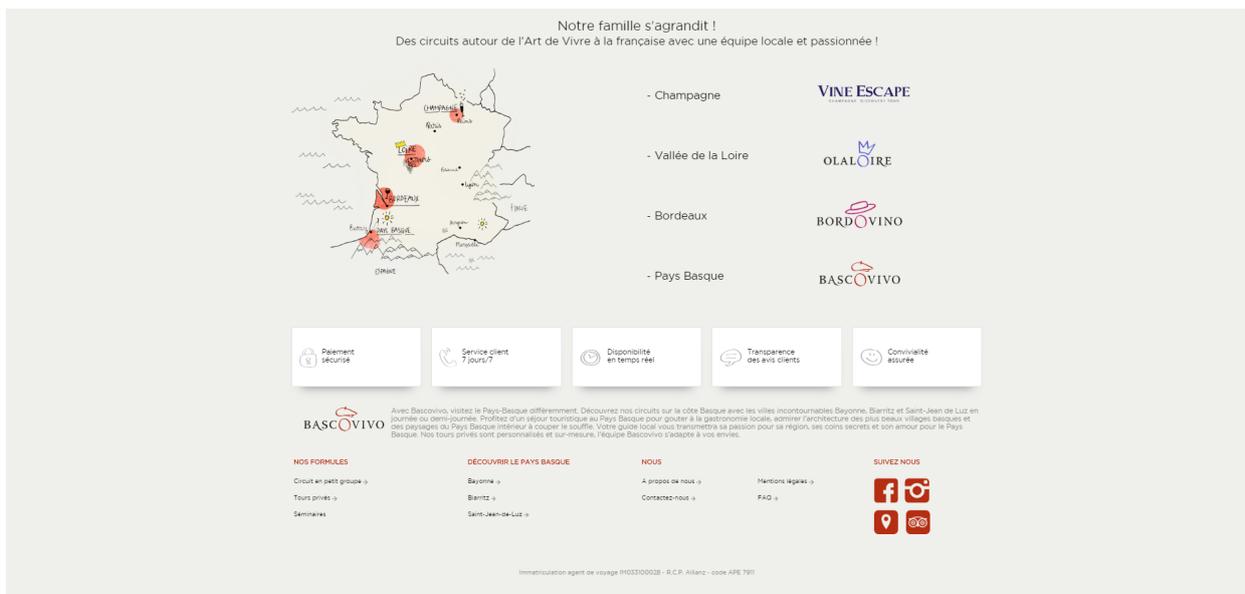
BIARRITZ



- Visuels appétents et bonne disposition.
- Attestation d'excellence TripAdvisor mise en avant.



- H1 = Même typographie que le texte.
- Images = cliquables mais redirigent vers le header (sauf pour l'attestation), ce qui nuit à une bonne expérience utilisateur.



- Couleur distinctive mais en harmonie avec les couleurs du site.
- Informations utiles.
- Réseaux sociaux apparents.



- Mauvaise homogénéité (Disposition des éléments, typographies utilisées, couleurs, etc.).
- Trop d'éléments (Titre, Textes, Carte, Liens, Services, etc.)
- L'ensemble complexifie la lisibilité, rend le footer peu harmonieux et rend le site moins appétent.



Accueil / Nos événements, séminaires, team building

ÉVÉNEMENTS, SÉMINAIRES, TEAM BUILDING

Bascovivo organise votre événement
séminaires, congrès, réunion de travail, lancement de produit, team building, comité d'entreprise...
Nous nous occupons de tout ! Grâce à notre expérience, nous imaginons
des activités variées pour ponctuer votre événement

- TOUS
- HOP ON SE BOUGE
- MIAM ON SE REGALE
- TCHIN ON TRINQUE



Vivez une expérience inoubliable en équipe...

DÉCOUVRIR →



Une activité fun à la portée de tous...

DÉCOUVRIR →



Une boucle de 10 km à bord de quad...

DÉCOUVRIR →



Rejoignez la baie de Saint-Sébastien en longeant le littoral...

DÉCOUVRIR →



Démarrez la matinée avec un petit déj gourmand...

DÉCOUVRIR →



Révélez la force qui est en vous...

DÉCOUVRIR →



Déjeunéz au milieu du légendaire désert des Bardenas...

DÉCOUVRIR →



Un déjeuner ou apéritif dinatoire de rêve...

DÉCOUVRIR →



Une soirée sous le signe de la convivialité...

DÉCOUVRIR →



Vivez l'effervescence de la capitale européenne...

DÉCOUVRIR →



A vos tabliers...

DÉCOUVRIR →



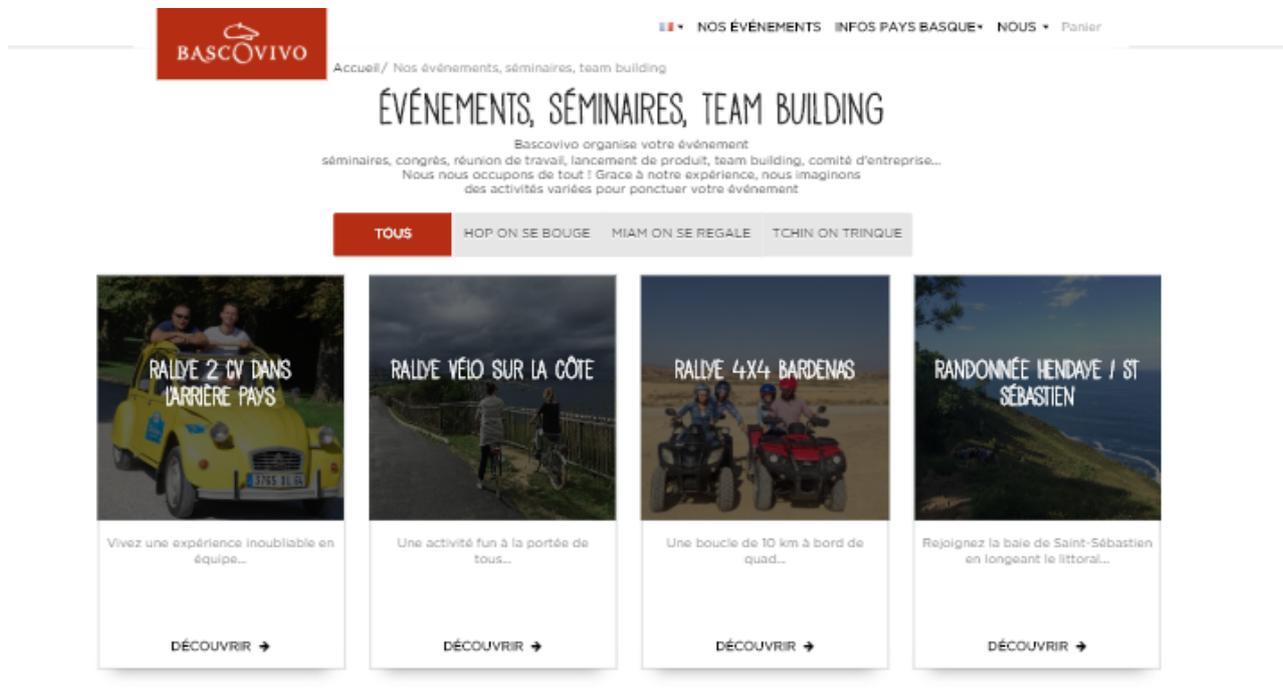
Vivez une expérience unique en découvrant et en dégustant les vins...

DÉCOUVRIR →



Devenez un expert en participant à nos ateliers...

DÉCOUVRIR →



- 3 moyens de revenir vers la page d'accueil (Menu de navigation, Logo et Chemin d'accès vers la page).
- Sous-menu avec catégorisation des événements.
- Utilisation de visuels avec roll-over au passage de la souris.



- Mauvaise homogénéité au global (Disposition des éléments, typographies utilisées, couleurs, etc.)
- Grand espace entre texte de description et Call To Action (CTA) "Découvrir".
- CTA pas assez attractif en terme de design graphique.
- Texte sur images : Mauvaise couleur et police, ce qui nuit à la lisibilité.



- Texte après H1 = lignes serrées, manque d'espacement avant et après = mauvaise lisibilité.



[← Retour](#)

RALLYE 2 CV DANS L'ARRIÈRE PAYS

[Accueil](#) / [Nos événements, séminaires, team building](#) / Rallye 2 CV dans l'arrière pays

Vivez une expérience inoubliable en équipe

Programme

Vivez une expérience inoubliable en équipe.

A l'aide d'un carnet de bord orientez-vous au milieu des plus beaux villages basques.

Des épreuves jalonnent votre parcours: team building, photo insolite, quizz ...

Nombre de participants

De 12 à 150 personnes

Prix/pers HT (indicatif)

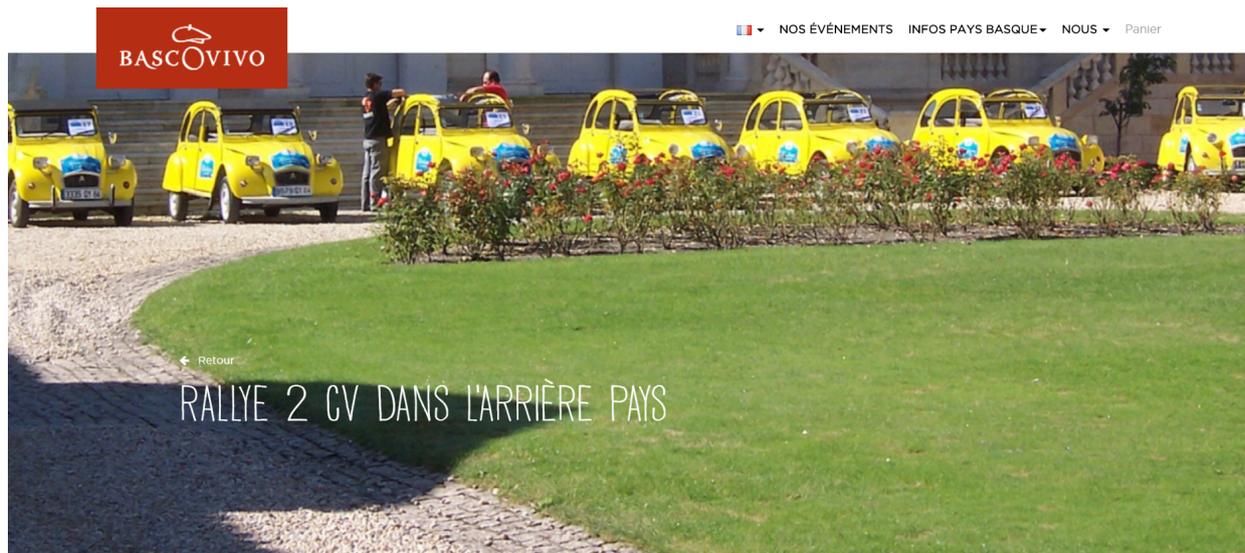
À partir de 180€HT/personne

Durée indicative

3h00

[DEMANDE DE DEVIS](#)





- Flèche + Libellé "Retour" pour faciliter le retour vers la page précédente.
- Visuel de rappel.



- Taille du visuel empêche d'apercevoir la section sous-jacente, il n'y a pas de repères. Certains visiteurs peuvent, soit avoir envie de quitter le site, soit retourner en arrière.
- Police et couleur du texte sur image --> empêche bonne lisibilité.

SECTION "DESCRIPTION"

Accueil / Nos événements, séminaires, team building / Dîner 2 CV dans l'arrière pays

Vivez une expérience inoubliable en équipe

Programme

Vivez une expérience inoubliable en équipe.
A l'aide d'un carnet de bord orientez-vous au milieu des plus beaux villages basques.

Des épreuves jalonnent votre parcours: team building, photo insolite, quizz ...

Nombre de participants
De 12 à 150 personnes

Prix/pers HT (indicatif)
A partir de 180€HT/personne

Durée indicative
3h00

[DEMANDE DE DEVIS](#)



- CTA " Demande de devis " = Visible et bien placé.
- Informations essentielles présentes.
- Utilisation de différents visuels.



- Mauvaise homogénéité globale (Topographies utilisées, positionnement des éléments, distinction Titres/Sous-titres/Texte, etc.)
- Manque d'éléments au sein de la description, pas assez attractive et renseigne peu sur l'événement.
- CTA visible et bien placé mais peu attractif en terme de design graphique.

The screenshot shows a web form titled "DEMANDE DE DEVIS" on the BASCOVIVO website. The form includes the following fields: Nom*, Prénom*, E-Mail*, Confirmation E-Mail*, Numéro de téléphone*, Type de formule, Nombre de personnes, Date d'arrivée, and Date de départ. At the bottom of the form, there is a checkbox labeled "Je ne suis pas un robot" next to a reCAPTCHA logo. A red "ENVOYER" button is positioned below the form. The website header includes the BASCOVIVO logo and navigation links: NOS ÉVÉNEMENTS, INFOS PAYS BASQUE, NOUS, and Panier.



- Formulaire court, peu d'informations à entrer.
- Bouton "envoyer" apparent.
- Meilleure homogénéité.



- Design graphique du bouton.
- Alignement des éléments.
- Possibilité de retour vers la page précédente.

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS





A améliorer :

- Conserver les visuels mais ajuster leur taille pour qu'ils soient en harmonie avec le contenu global et ne nuisent pas à la visibilité de certaines sections sous-jacentes.
- Rendre le footer plus lisible et le diviser pour n'y garder que les éléments qui doivent s'y trouver : menu + réseaux sociaux et éventuellement services.
- Améliorer le design graphique des boutons et CTA.



A faire :

- Rendre le site plus homogène au global en choisissant une typologie adaptée et en dissociant les Titres H1, les sous-titres et les textes.
- Ajouter un sous-menu au libellé "Evénements".
- Rendre la page "Evénements" ainsi que les pages associées plus appétentes.