Evaluation du site Cdiscount.com

Mame Madjiguene MBENGUE

AI18 - Responsable Mr. Philippe Trigano

1. Introduction **2**

2. Présentation du site **2**

3. Evaluation subjective **5**

a. Avantage et Inconvénients 5

b. Synthèse 7

3. Evaluation avec critère **8**

Guidage 8

Charge de travail 9

Contrôle explicite 9

Adaptabilité 9

Gestion des erreurs 9

Homogénéité 10

Signifiance des codes et des dominations 10

Compatibilité 10

4. Evaluation avec la méthode Cepiah **11**

a. Impressions générales 11

b. Résultat par thème 12

Technique 12

Guidage 12

Expérience utilisateur 13

Design 13

Contenu 14

Accessibilité 14

c. Synthèse 15

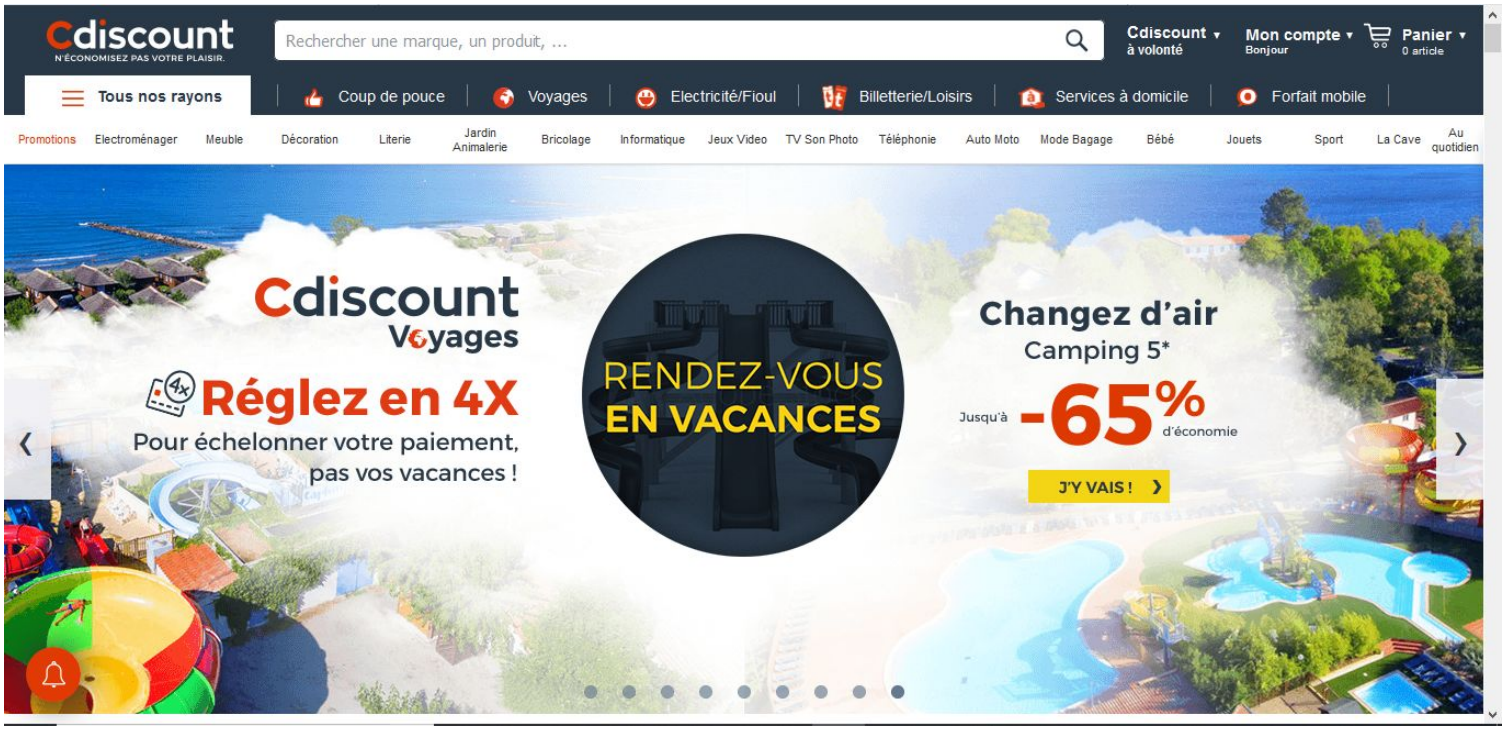
5. Conclusion **16**

1. Introduction

Cette évaluation va porter sur le site cdiscount (https://www.cdiscount.com). Ce site est un site e-commerce de vente de produits electroménager, informatique, de maison et divers. L'objectif de cet étude est d'évaluer le site tout d'abord de manière subjective, ensuite à partir de critères et enfin à partir de la méthode Cepiah. Cette évaluation va permettre de pouvoir identifier clairement les points forts et les points faibles du site. J'ai porté mon choix sur ce site parce qu'il concerne l'entreprise Cdiscount qui a un même domaine d'activité que celui de mon projet.

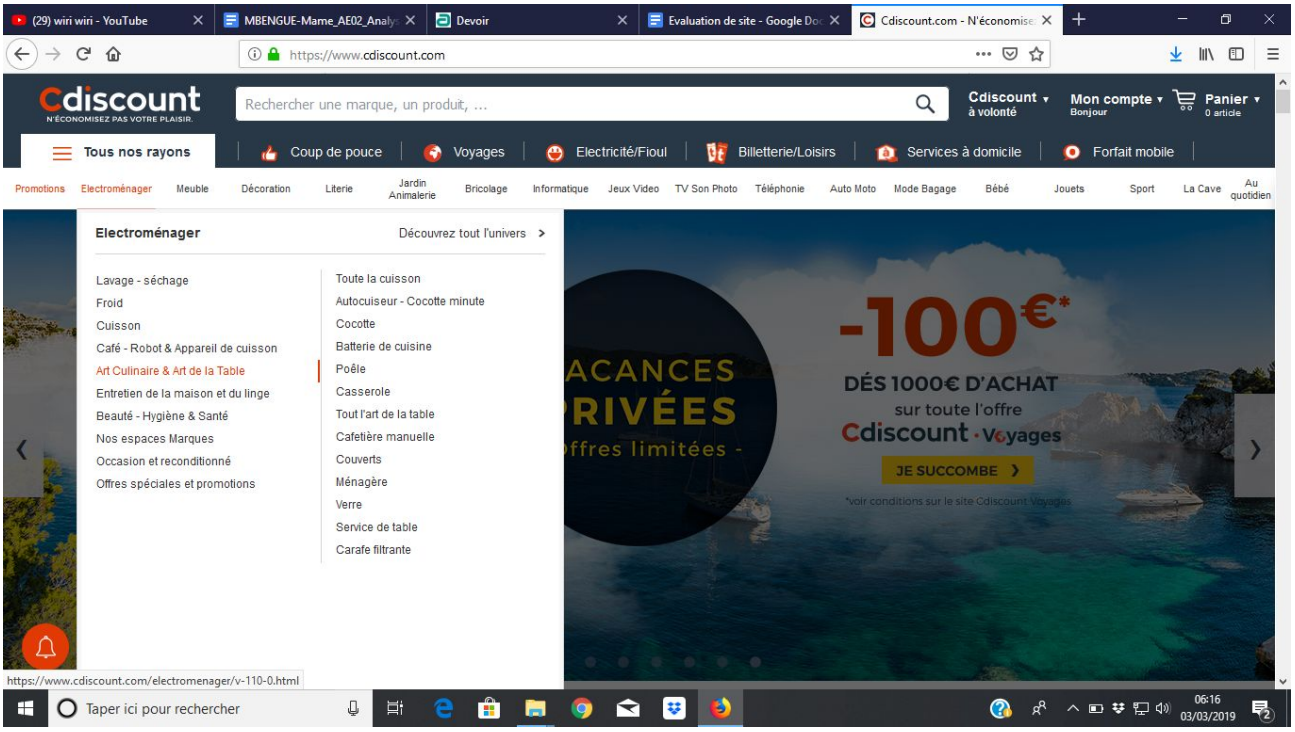
2. Présentation du site

Voici la page d'accueil du site Cdiscount :

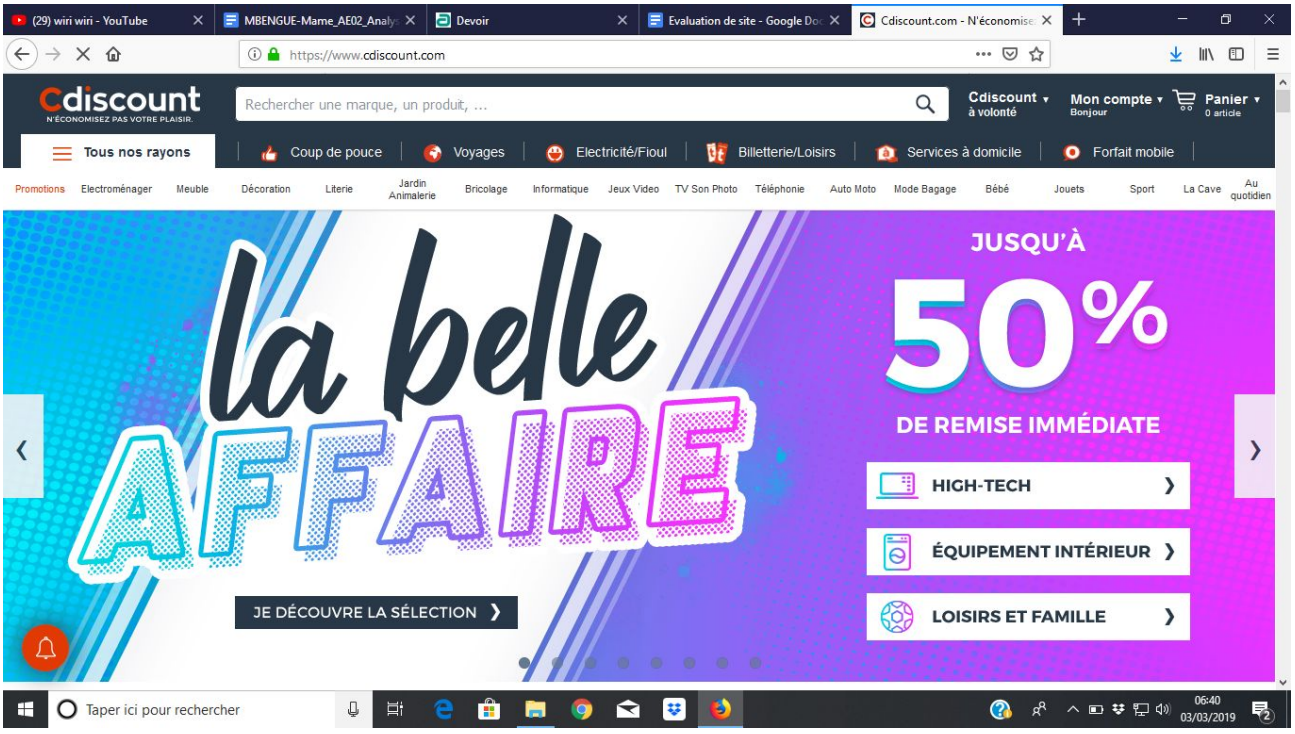


On a d'abord le logo qui est cliquable et qui ramène à la page d'accueil, ce qui permet de revenir lorsqu'on visite d'autres pages du site. On a ensuite une barre de recherche avec à côté la possibilité d'accéder au service Cdiscount à volonté, de se connecter à son compte ou encore d'accéder au panier avec l'ensemble des articles qu'on souhaite acheter.

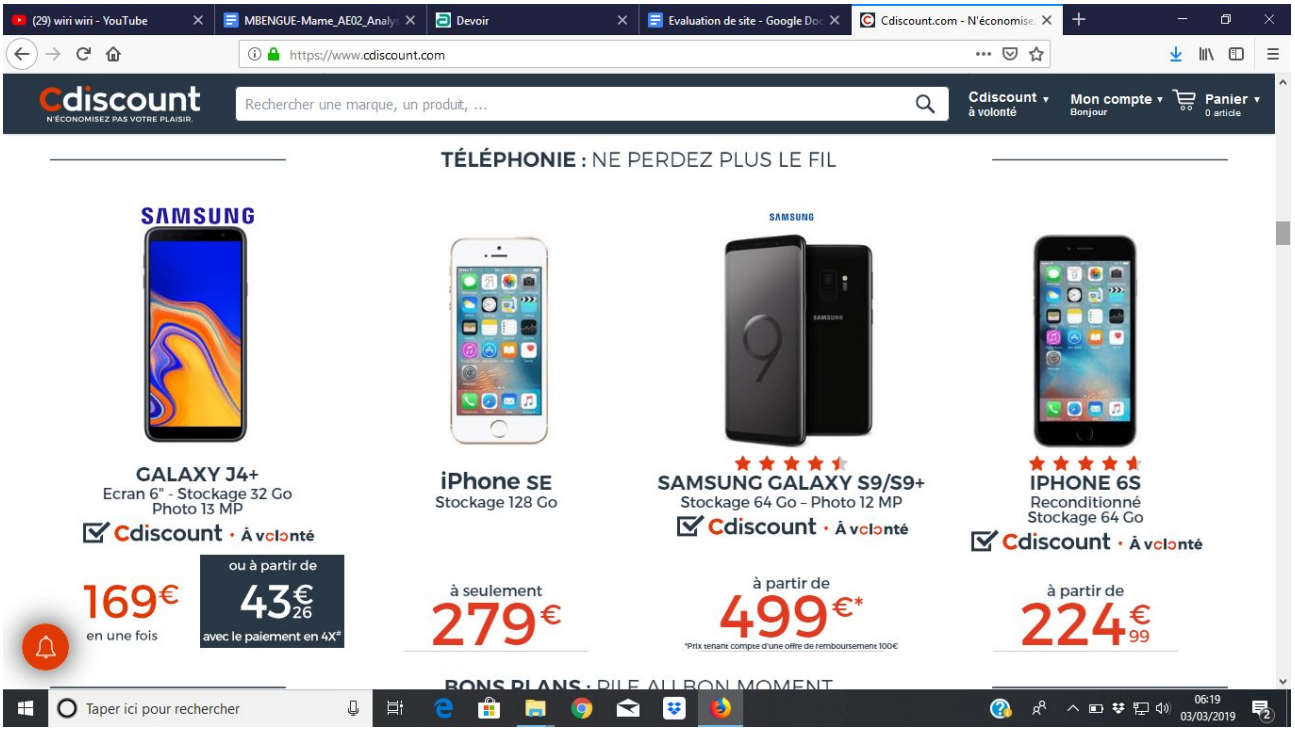
Ensuite, on a un menu dont chaque item correspond à une catégorie de produit avec lorsqu'on survole la catégorie la possibilité d'avoir le détail des articles correspondant à la catégorie:



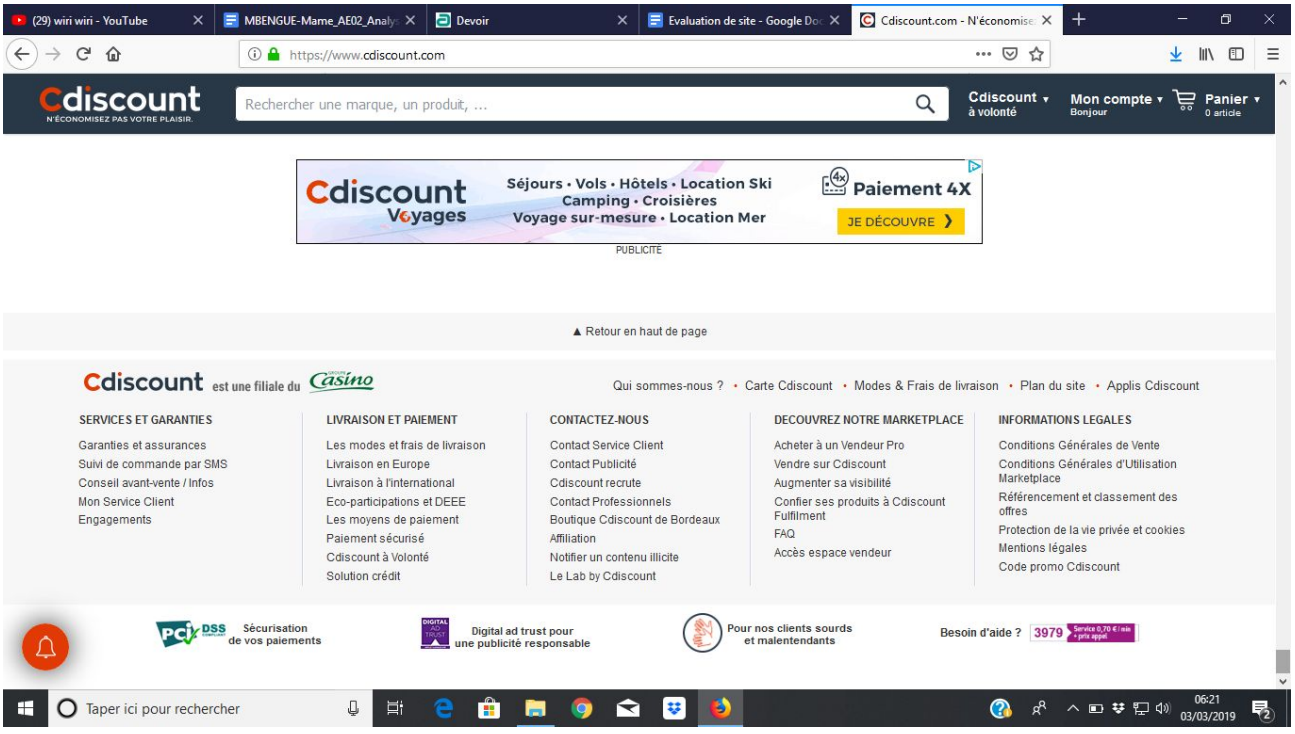
On a ensuite, on a une diaporama à défilement automatique qui présente l'ensemble des bons plan du moment. Il est également possible pour l'utilisateur de défiler manuellement le diaporama :



Tout le long de la page, on a un bloc pour chaque catégorie de produit, avec les bons plans du moment. A titre d'exemple voici le bloc pour la catégorie Téléphonie :



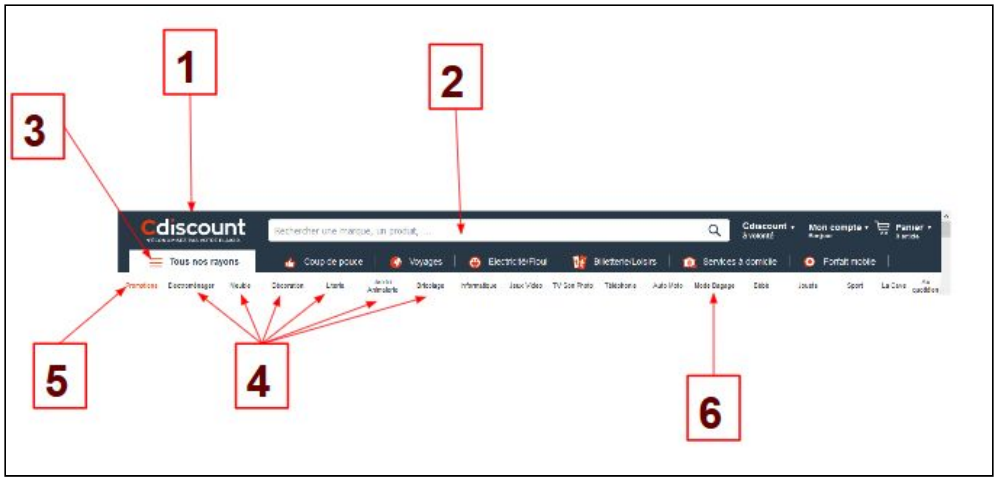
Enfin, voici le bas de la page, on a la possibilité de revenir en haut de page grâce au bouton “Retour en haut de page”. On a également un autre type de menu regroupant différentes catégories . Mais cette fois ce ne sont pas des catégories de produit mais plutôt des informations sur le site cdiscount telles que les services et garanties, les modalités de livraison et de paiement, les moyens de contact, les informations légales …



3. Evaluation subjective

a. Avantage et Inconvénients

J'aimerai d'abord commencer mon étude par la la bannière du site :



Analysons à présent chacun de ces éléments identifiés grâce à ces numéros :

1. On a un menu avec beaucoup trop d'Item. Ce qui fait que le menu qui devrait faciliter l'accès aux informations essentielles nécessite un travail de recherche visuelle afin d'accéder à l'élément sur lequel on veut accéder.

2.Heureusement, le fait d'avoir l'outil de recherche en haut de la page et en premier permet de palier fort heureusement à la difficulté à se retrouver face à un volume d'information aussi important. En effet pour les personnes qui ont du mal à se repérer par rapport aux différentes catégories, cet outil de recherche permet de gagner du temps.

3.Ensuite toujours à gauche au niveau de la bannière, on a un onglet "Tous nos rayons" qui naturellement fait penser à l'utilisateur qu'il s'agit d'un menu qui pourrait apparaître à gauche de l'écran lorsqu'on clique dessus alors que ce n'est pas le cas lorsqu'on utilise un ordinateur. En effet ce menu n'est visible que lorsqu'on ouvre le site avec un mobile. Les éléments de la bannière qui sont en quantité très importante et donc ne pouvant pas être affiché sur mobile sont donc disponible en cliquant sur "Tous nos rayons". Il est donc clair qu'au niveau de la version web du site, ce bouton n'a pas sa raison d'être.

4.La catégorisation au niveau du menu ne m'apparaît pas comme étant optimale. On a par exemple Electroménager, Meuble décoration, Literie, Jardin, Animalerie, Bricolage. Pourquoi n'a t'on pas tout simplement un élément Maison qui après pourrait être subdivisé en ces différents onglets. Cela permettrai de réduire considérablement le nombre de d'élément dans notre menu.

5.Le fait de mettre en valeur l'onglet promotion avec une police rouge et en première position représente un avantage considérable. N'oublions pas qu'il s'agit d'un site e-commerce

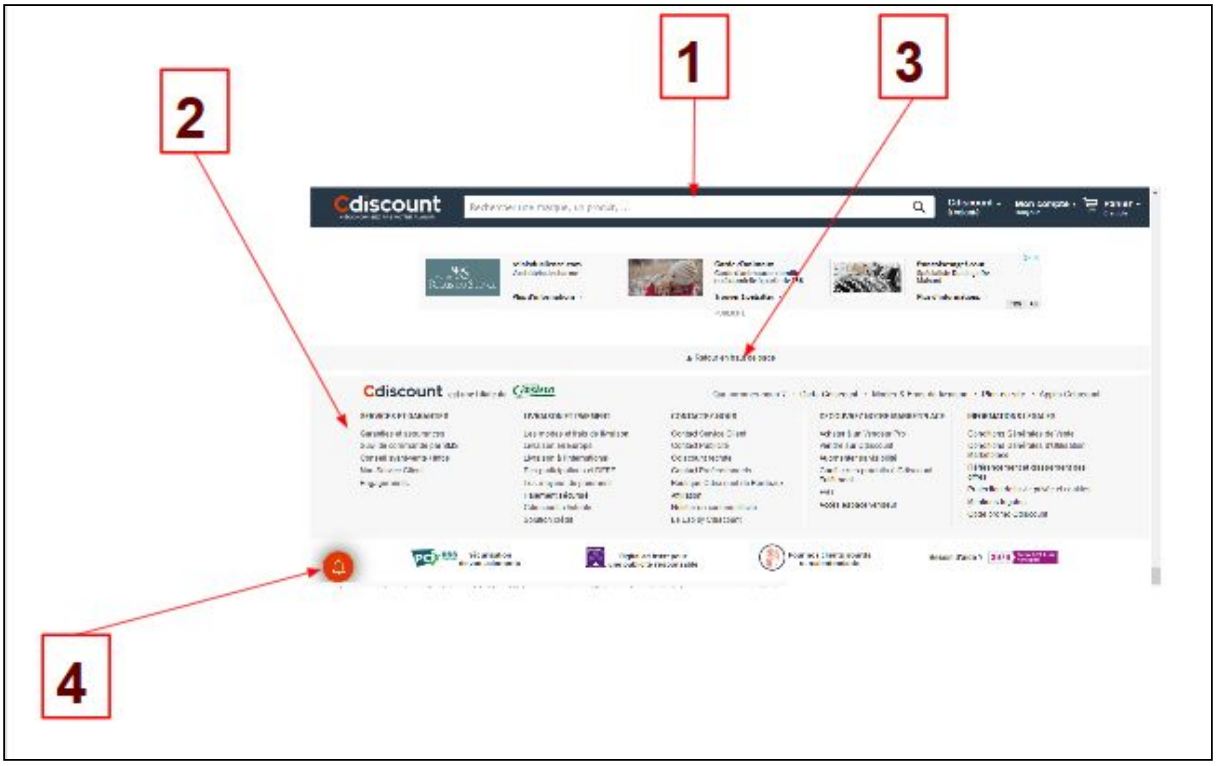
dont l'objectif est de faire acheter le client au maximum. Il est clair que même si le client a en tête ce qu'il souhaite acheter, le fait de voir l'onglet promotion le pousse à aller voir si ce dont il a besoin n'est pas en promotion. Ce qui fait qu'il va voir d'autres promotions en cours. Il va donc être tenté d'acheter des éléments dont il n'a pas forcément besoin.

6.Certains titres de menu ne sont pas clairs. C'est le cas pour l'onglet Mode Bagage, on pourrait se dire qu'il regroupe les bagages en tant qu'accessoire de mode. Alors que lorsqu'on y accède on se rends compte qu'il s'agit tout simplement des deux éléments "Mode et Bagage". Ce qui n'est toujours pas optimale dans la mesure ou bagage peut être considéré comme un accessoire de mode, donc un onglet "Mode" uniquement permettrait de répondre parfaitement à notre besoin.

Passons maintenant au diaporama :

Ceci met très en valeur le site et incite naturellement l'utilisateur à cliquer sur les bons plans du moment. Le défilement automatique est tout simplement fantastique car naturellement, l'utilisateur n'aura pas tendance à cliquer sur élément suivant pour voir les bons plans du moment. Il ne cliquera sur ce bandeau que lorsqu'il verra un bon plan qui l'intéresse vraiment.

Terminons à présent par le bas de la page :



Analysons à présent chacun de ces éléments identifiés grâce à ces numéros :

1. Le fait d'avoir toujours présente la barre de recherche lorsqu'on scrolle avec la souris est très adaptée. Car la page possède une quantité d'information assez importante ce qui aurait nécessité de scroller plusieurs fois afin de pouvoir accéder de nouveau à la barre de recherche.

3. Dans la même logique, on a un bouton qui permet de retourner en haut de page ce qui nous facilite également la navigation en nous évitant plusieurs scroll avec la souris.

2. Par contre, on a comme on a eu à le rencontrer précédemment le problème de la quantité d'information présente. Alors que beaucoup d'information aurait pu étre factoriser. Tout en ayant la possibilité de détailler les items lorsque l'utilisateur le souhaite. C'est le cas pour l'onglet contact au niveau duquel on nous détaille tous les types de contact. Ceci ne favorisant pas le fait d'avoir un site épuré.

4. Enfin, le fait d'avoir une cloche de notification qui est présente et ceci même lorsqu'on scrolle avec la souris est très avantageux car permet non seulement de faciliter l'accès aux informations que CDiscount veut faire passer mais permet également de ne pas encombrer l'utilisateur avec des popups qu'il aurait eu bien évidemment à fermer avant de pouvoir continuer sa navigation

b. Synthèse

Ce site permet aux utilisateurs d'accéder rapidement aux éléments dont ils ont besoin en utilisant la barre de recherche. Néanmoins, le menu ici est difficilement exploitable et ne contribue pas à l'accès aux informations essentiels. Alors que le but premier d'un site ecommerce n'est pas

que l'utilisateur ait accès directement à ce dont il a besoin mais plutôt l'amener à accéder à d'autres éléments dont il a pas forcément besoin mais qu'il va quand même acheter juste parce qu'il en a la possibilité.

Pour cette raison, je pense que l'architecture du site pourrait être amélioré tout juste en revoyant la catégorisation des différents éléments surtout au niveau des menus. Ce qui va permettre d'épurer considérable le site et de le rendre plus accessible à l'utilisateur.

Enfin, la charte graphique du site me semble parfaitement adapté avec un look à fois sobre et élégant qui permet de faire ses achats en toute convivialité.

Points forts	Points faibles
Cloche de navigation (Pour afficher message sans gêner l'utilisateur dans sa navigation)	Trop d'information au même endroit
Bonne mise en valeur de certains éléments (police de couleur, arrière plan...)	Catégorisation des produits pas très synthétique
Diaporama à défilement automatique présentant les bons plans du moment	Certains noms de catégories ne sont pas triviaux
Navigation facilitée (logo cliquable, bouton revenir en haut de page, barre de recherche...)	Éléments visuels destinés aux utilisateurs de la version mobile apparaissent dans la version sur ordinateur

3. Evaluation avec critère

J'ai choisi d'utiliser les critères issus des travaux d'INRIA pour cette évaluation avec critère.

Guidage

Le retour informatif est assez mitigé. Dans certains cas comme au niveau de la saisie de formulaire, des informations très explicites permettent à l'utilisateur de statuer clairement concernant la nature du problème s'il y en a.

En revanche dans d'autres cas comme lorsque l'utilisateur souhaite accéder à des éléments inexistants dans le site (erreur de saisies de lien par exemple), une redirection automatique est faite soit au niveau de l'élément le plus proche, soit au niveau de l'accueil du site. Ce qui fait que l'utilisateur n'a pas état qu'il s'est trompé et ne peut donc pas se rectifier pour accéder à ce dont il avait réellement émis l'intention.

Le groupement des éléments est relativement correct pour la majorité des éléments. En revanche, certaines catégories sont ambiguës et on note quelques redondances d'information au niveau de certaines catégories.

Charge de travail

Comme abordé au niveau de l'évaluation subjective, la quantité d'information importante au niveau de la page d'accueil fait que l'utilisateur doit absolument prendre le temps de faire un contrôle visuel important pour voir ce dont il a besoin.

Le fait que le menu soit toujours disponible en haut de page même lorsqu'on scrolle avec la souris fait qu'on peut toujours revenir à une page précédent. De plus, le logo cliquable présente dans toutes les page fait qu'on peut toujours accéder en un clic à la page d'accueil peu importe ou on se trouve dans le site.

La navigation est également facilitée parce qu'on a toujours en fin de page un bouton retour en haut de page qui permet de remonter sans pour autant faire de multiple scrolls. De plus, on peut accéder facilement aux éléments dont on a besoin en respectant la règle des 3 clics maximums.

Enfin la barre de recherche en haut de page permet de rechercher rapidement un article sans se soucier de réfléchir à quelle catégorie il faut le rechercher.

Contrôle explicite

Le système prend en charge très rapidement le changement d'avis de l'utilisateur. En effet le système s'adapte par rapport à la dernière action faite par l'utilisateur lors d'un clic successif, sur deux boutons par exemple sans attendre la réponse du système. Le système prendra la dernière action entreprise.

Adaptabilité

On note une absence d'adaptation en fonction qu'il s'agisse d'un nouvel utilisateur ou d'un utilisateur régulier. Ainsi le site sera exactement le même si on visite pour la première ou nième fois.

Le site est responsive. Il s'adapte en fonction de la taille d'écran de l'utilisateur.

Gestion des erreurs

Lorsque l'utilisateur navigue dans le site et par erreur modifie le lien, il est redirigé vers le lien qui se rapproche le plus de sa saisie. Et lorsque le lien ne se rapproche d'aucun autre, il est redirigé automatiquement vers la page d'accueil. Néanmoins aucun message explicite ne spécifie à l'utilisateur avant redirection que le lien souhaité n'est pas celui vers lequel il est redirigé.

Lors d'une saisie de formulaire (comme création compte par exemple), lorsque les données sont erronées, une mise en exergue des données erronées est mise en avant grâce à des couleurs de police et des bordures en rouge ainsi qu'une explication de la manière de faire pour corriger ces erreurs.

Homogénéité

On a une charte graphique très cohérente tout au niveau du site. Néanmoins, le fait qu'il y ait des liens externes inclus dans le site fait que rien qu'en un clic on peut sortir du site ce qui rompt l'homogénéité car un nouveau site bien évidemment possède sa propre structure et charte différente. Ceci n'étant pas un problème en soi mais plutôt le fait que l'utilisateur ne soit pas informé qu'il sort du site.

Signifiance des codes et des dominations

On a des regroupements de catégories qui portent des dénominations qui ne sont pas triviaux. Ce qui rend contre ambigu l'accès à certaines informations. On a également un code couleur explicite qui permet d'identifier la catégorie des boutons (Exemple vert pour la validation, orange pour les notifications...)

Compatibilité

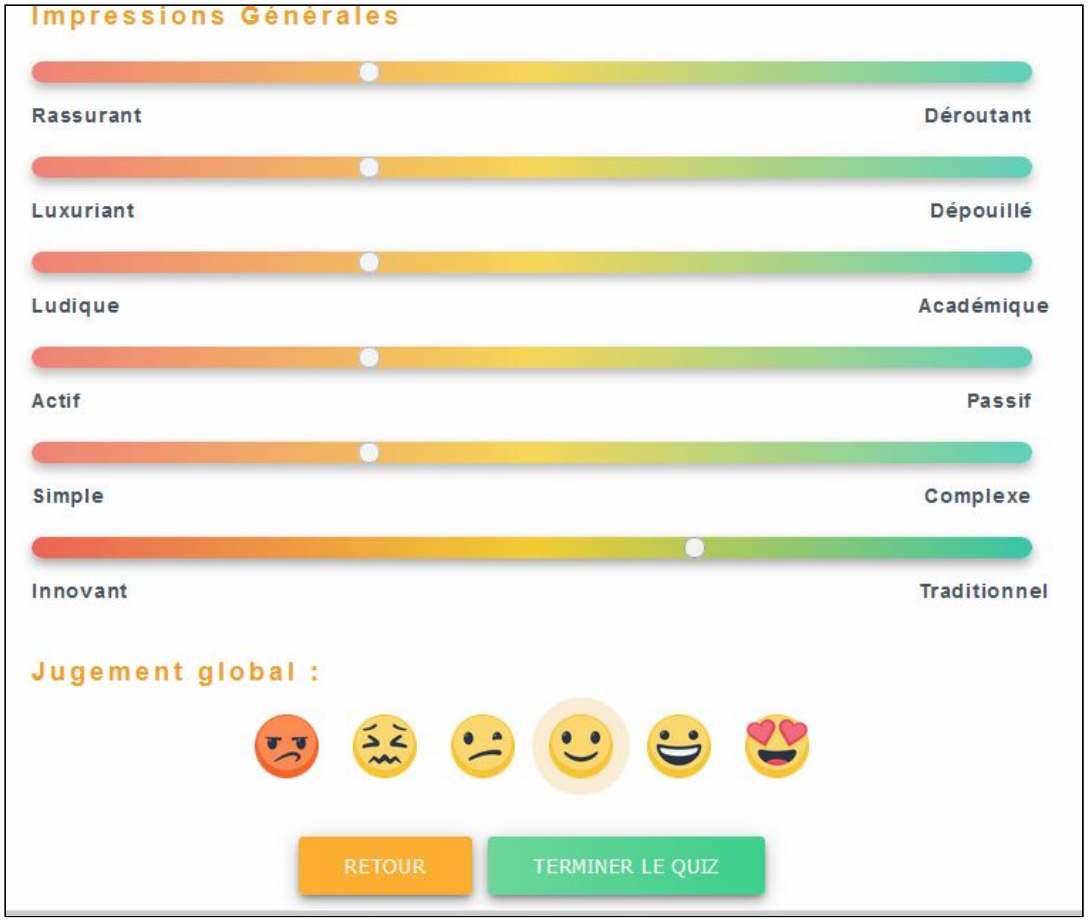
Le site est compatible à tous les navigateurs.

Synthèse

Points forts	Points faibles
Informations explicite pour statuer sur la nature des problèmes (erreur de saisies…)	Redirection automatique en cas d'erreur de saisie de lien ne donne pas la possibilité de se corriger
menu omniprésente sur la page	Certaines catégories sont ambiguës
Bouton de retour en haut de page	Redondance d'information
3 clics maximums pour accéder au informations	Beaucoup d'information au niveau de la page d'accueil
Barre de recherche	Ne tient pas compte du fait qu'il s'agisse d'un nouvel ou habituel utilisateur
Prise en charge de la dernière action de l'utilisateur même si la précédente n'est pas terminée	Liens externes entraînent rupture homogénéité et ce sans en aviser l'utilisateur
Site responsive	Noms de catégorie pas triviaux
Charte graphique homogène	Regroupement de certaines catégories à revoir
Code couleur explicite permettent d'identifier le type de bouton (exemple vert pour validation)	
Site compatible à tous les navigateurs	

4. Evaluation avec la méthode Cepiah

a. Impressions générales



En jugeant globalement les impressions générales du site, on peut dire que c'est plutôt bien. On a un site qui est convivial de par le choix des couleurs et des styles de police. La simplicité du site fait que la prise en main est rapide. On peut retrouver en jetant un coup d'oeil rapide ce dont on a besoin. Néanmoins, on a un design purement traditionnel. Le site manque de modernité.

b. Résultat par thème

Technique

Du point de vue technique, le site a obtenu une note moyenne. En effet, le temps de chargement des pages et des documents est rapide. En revanche pour les images des améliorations peuvent être apportés quand la connexion est bas débit. Dans ce cas particulier, il aurait peut être fallu avoir un texte alternatif qui décrit rapidement l'image qui n'a pas pu être chargé.

Guidage

Concernant le guidage, la barre de recherche permet à l'utilisateur d'accéder rapidement à ce dont il a besoin. Néanmoins, la quantité importante d'information en particulier au niveau du menu, fait que l'utilisateur a besoin de faire un travail visuel important avant de pouvoir se repérer. De plus certains noms de catégorie ne sont pas triviaux et on peut également regrouper certaines catégories. La catégorisation actuelle est contre-intuitive(exemple catégorie mode-bagage ou on pourrait se demander s'il s'agit des bagages uniquement comme accessoire de mode et n'incluant donc pas les valises…)

Expérience utilisateur

La note est relativement moyenne pour l'expérience utilisateur. Le site ne s'adapte pas en fonction du fait qu'il s'agisse d'un nouvel utilisateur ou d'un utilisateur sénior. Néanmoins, toujours même si on est nouvel utilisateur, on peut toujours utiliser la barre de recherche qui apparaît en premier lieu au niveau du site pour accéder rapidement au produit.

Design

On a un choix de couleur et de type de police simple. Ce qui rend le site convivial et accessible à tous. La prise en main nécessite quand même un petit travail de recherche visuel car la quantité d'information présente dès la page d'accueil est importante.

Contenu

Le contenu du site est riche. On a des images qui sont attrayantes et agréables à voir ce qui poussent l'utilisateur à aller plus loin. Néanmoins, au niveau des textes de bas de page comme par exemple réduction, on a un pavé de texte sans mise en forme. Ce qui fait que utilisateur n'a pas tendance à vouloir lire ces zones.

Accessibilité

Ce qui est bien c'est que le site possède une sous partie réservée aux personnes malvoyante avec une assistance à distance afin qu'il puisse accéder aux différents éléments du site. Ce qui permet d'agrandir le cercle des visiteurs du site. Il est également facile d'utilisation pour les personnes âgées qui peuvent utiliser la barre de recherche pour trouver rapidement ce dont ils ont besoin.

c. Synthèse

Résultat par thème :

Thème Technique :
- **Note subjective :** entre 10/20 et 13/20 ; **Note Calculée :** 13.8/20 ; **Décision Finale :** 11.9/20

Thème Guidage :
- **Note subjective :** entre 10/20 et 13/20 ; **Note Calculée :** 9.9/20 ; **Décision Finale :** 11.4/20

Thème Expérience utilisateur (UX) :
- **Note subjective :** entre 10/20 et 13/20 ; **Note Calculée :** 11.1/20 ; **Décision Finale :** 11.5/20

Thème UI Design :
- **Note subjective :** entre 10/20 et 13/20 ; **Note Calculée :** 11.6/20 ; **Décision Finale :** 11.5/20

Thème Contenu :
- **Note subjective :** entre 14/20 et 16/20 ; **Note Calculée :** 13.8/20 ; **Décision Finale :** 14.9/20

Thème Accessibilité :
- **Note subjective :** entre 14/20 et 16/20 ; **Note Calculée :** 15.2/20 ; **Décision Finale :** 15.0/20

Résultat global :

Note calculée : 11.4/20

Globalement, le site a obtenu une note moyenne de 11.4/20. On remarque des différences de niveau selon le thème traité. On a un parti pris au niveau du site concernant les thèmes Contenu et Accessibilité. Ce sont les éléments qui sont les plus mis en avant d'où les très bonnes

notes attribués pour ces thèmes. En revanche, concernant le guidage et l'expérience utilisateur, plusieurs améliorations peuvent être apportés mais il est important de considérer le fait qu'il s'agisse d'un site E-commerce. Le but n'étant pas que l'utilisateur ait accès directement à ce dont il a réellement besoin mais plutôt qu'il avoit un maximum de chose possible afin qu'il puissent acheter même des choses qu'il n'avait pas prévu.

5. Conclusion

Nous avons utilisé 3 méthodes d'évaluation de site : subjective, avec critère et en utilisant la méthode CEPIAH. Chacune de ces 3 méthode utilise une approche différente :

L' évaluation subjective nous permet d' évaluer le site en nous basant sur notre point de vue personnel, sur nos impressions lorsqu'on visite le site en tant qu'utilisateur, sur la manière personnelle qu'on aurait voulu que le site soit, notre ressenti par rapport au site.

L'évaluation avec critère quant à elle se base sur des critères définis et universelles et auxquelles on ne pensent pas forcément de manière naturelle.

L'évaluation avec la méthode CEPIAH est une évaluation qui est très cadrée et dirigée. On a pratiquement aucun choix par rapport aux éléments que l'on souhaite évaluer. On a une méthodologie très structurée et on se contente juste de donner une note en nous basant sur les éléments précisés à évaluer. Ce qui permet d'évaluer le plus objectivement le site.

En résumé, on a un site moyen. Mais tout dépend de l'angle de prise de vue. Il est clair qu'en comparant ces trois types d'approche d'évaluation, on sent une prise de position au niveau du site et la volonté au niveau de la conception de ne pas respecter certains éléments et ceci pour des intérêts stratégiques.En effet, au niveau de la conception certains éléments sont clairement mis en avant au détriment d'autres. Il est clair qu'au dessus de toute notre évaluation , certains éléments fonctionnelles et stratégiques entrent en considération du simple fait qu"il s'agisse d'un site E-commerce dont la vocation première est de faire acheter à l'utilisateur le maximum de chose possible.

Cette évaluation du site CDiscount m'a permis de redécouvrir le site sous un angle que je n'avais pas soupçonné. Cela change considérablement maintenant ma manière de voir les sites de manière générale, je fais plus attention aux éléments subtiles par rapport à un simple utilisateur. Surtout, j'en ressors enrichie par rapport aux forces et faiblesses qu'un site peut avoir. Ce qui m'aidera dans l'élaboration du site vitrine de vente de mobilier.