

Audit ergonomique



Hotel Villa Saxe Eiffel





Plan de présentation



1

Rappel du projet

2

Les tendances

3

La méthode utilisée

4

Le parcours analysé

5

Tableau récapitulatif

6

Les bonnes pratiques

7

Plan d'action

Votre besoin



Votre **hôtel Villa Saxe Eiffel** a enregistré peu de réservations en ligne et vous voulez savoir pourquoi et comment y remédier.



Vous souhaitez des **recommandations** pour améliorer votre site et les priorités des changements à effectuer.



Vous voulez également vérifier l'**accessibilité** de votre site.



2 Les tendances



Au premier trimestre 2023, **71% des réservations** hôtelières se font **via ordinateur**.

Source : <https://www.phocuswire.com/hotel-bookings-via-mobile-devices>

En 2022, les **critères de choix principaux** étaient la localisation, le prix, un buffet petit déjeuner, une bonne hygiène & une bonne literie.

Source : <https://coachomnium.com/bonus/bonus-les-clients-dhotels-leurs-criteres/>



Les voyageurs ont continué à vouloir **réserver directement auprès des hôtels** en 2022.

Source : <https://www.siteminder.com/fr/actualite/siteminder-hotel-booking-trends-2022/>

3 La méthode utilisée

L'audit ergonomique



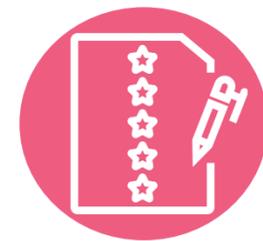
Définition

Examen minutieux de l'**utilisabilité** d'une interface en se basant sur les **principes d'ergonomies** généraux.

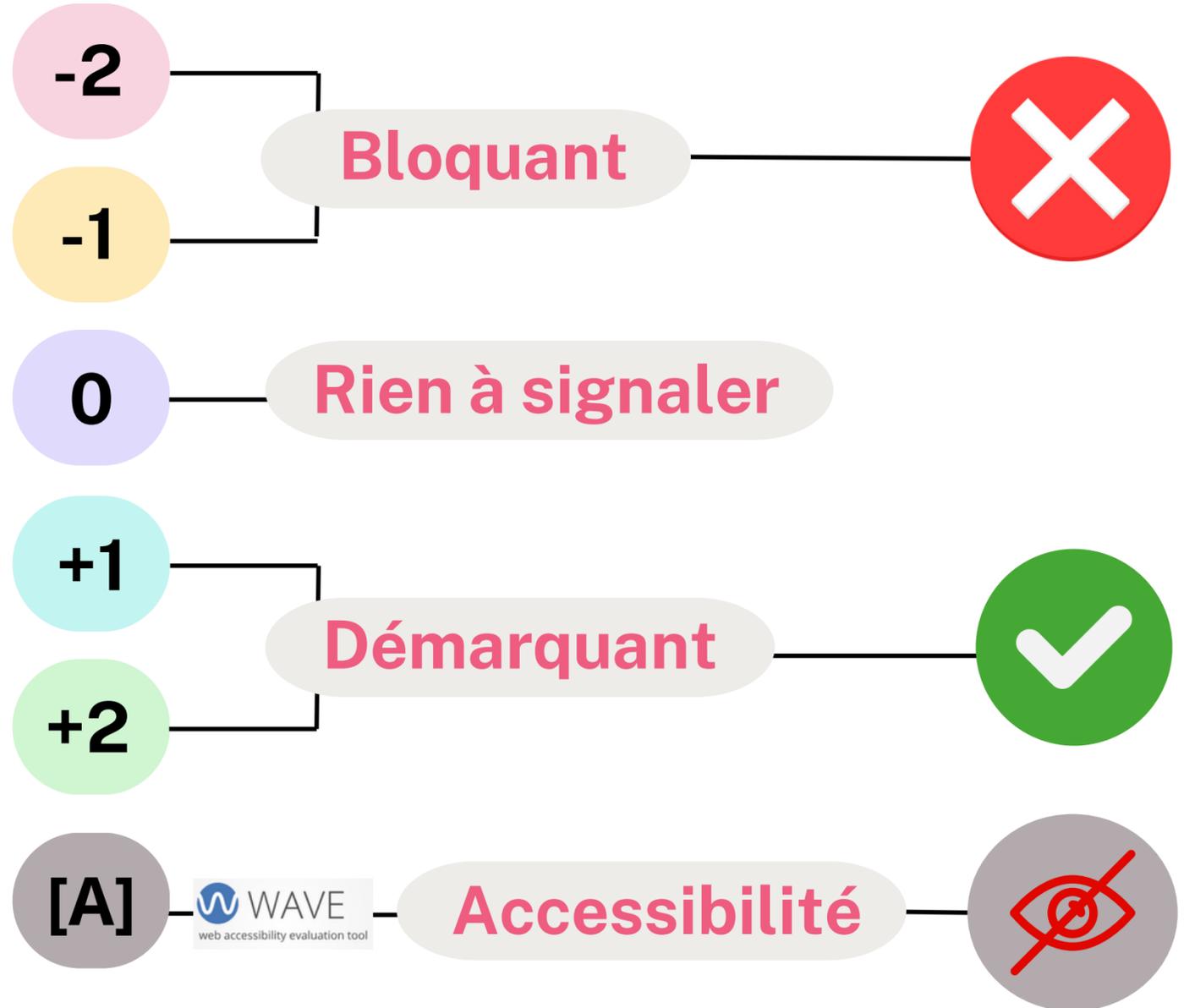


Les critères de Nielsen

Les **10 critères de Nielsen** permettent un **focus sur l'utilisabilité**, sont **généralistes, faciles d'utilisation et reconnus**.



Notation



3 La méthode utilisée

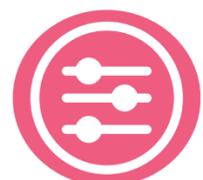
Les 10 critères



Visibilité du système



Correspondance au **modèle mental**



Liberté et **contrôle** du système



Cohérence et respect des **standards**



Prévient les erreurs



Reconnaître plutôt que se souvenir



Flexibilité du système



Esthétique et **design minimaliste**



Identification et **gestion des erreurs**



Aide et **documentation**

4 Le parcours analysé



Hubert & Marie

Couple Toulousain
+ 60 ans
Retraités



 **3 nuits**

 **Petits-déjeuners**

 **Accès internet**

 **Coffre-fort**

 **Champagne**

Leur parcours



Étape 1 : Explorer la **page d'accueil**.



Étape 2 : Explorer la **page chambre** pour en choisir une.



Étape 3 : **Réserver** la chambre.



Étape 4 : Remplir le **formulaire de paiement**.

4 Le parcours analysé

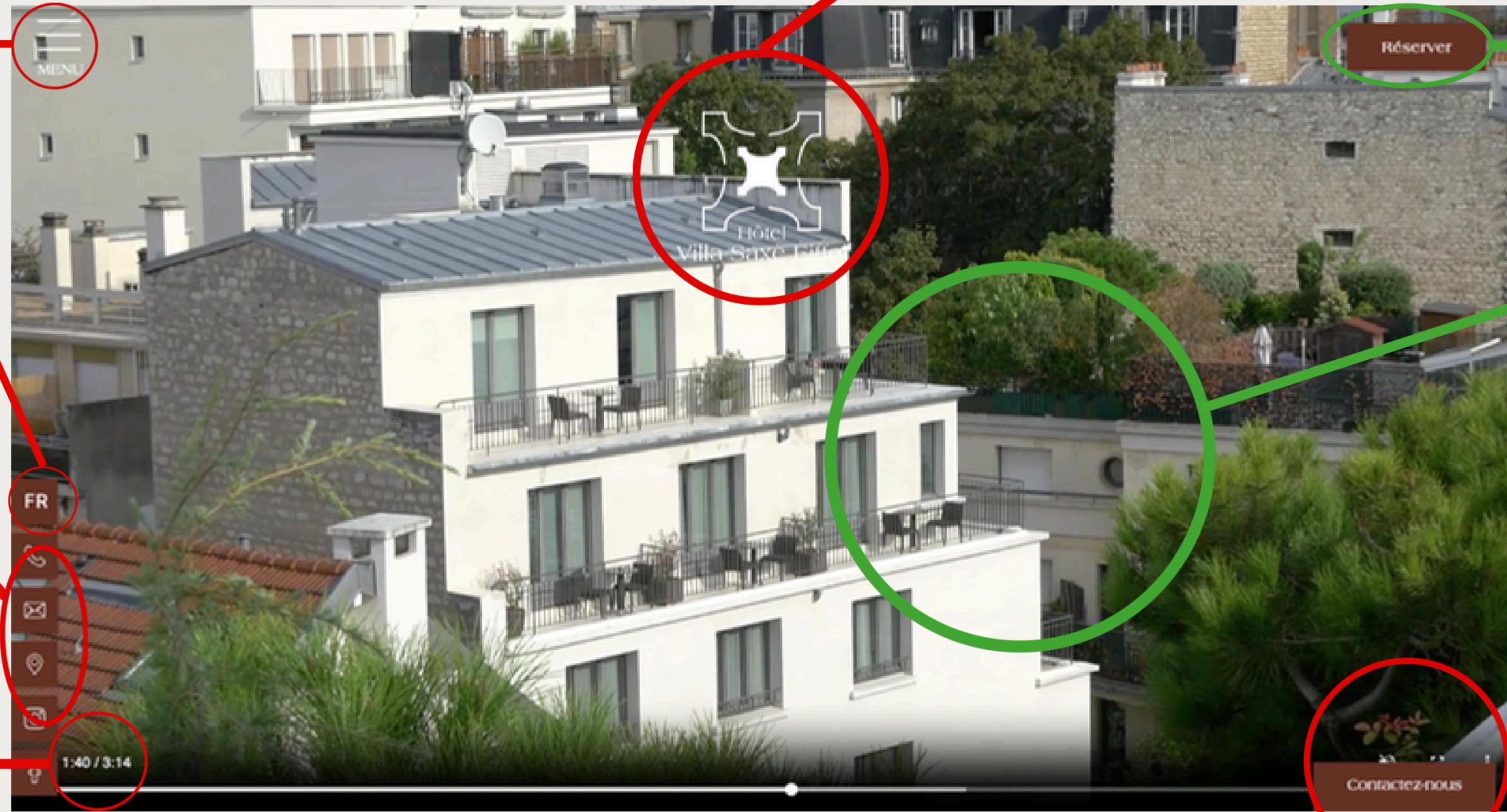
✘ 
• Menu burger pas approprié.
• Manque de contraste.

✘
• Changement de langue mal positionné et mauvais design.

✘
• Bouton latéral en trop.

✘
• Vidéo trop longue.

✘ 
• Logo mal placé.
• Manque de contraste.



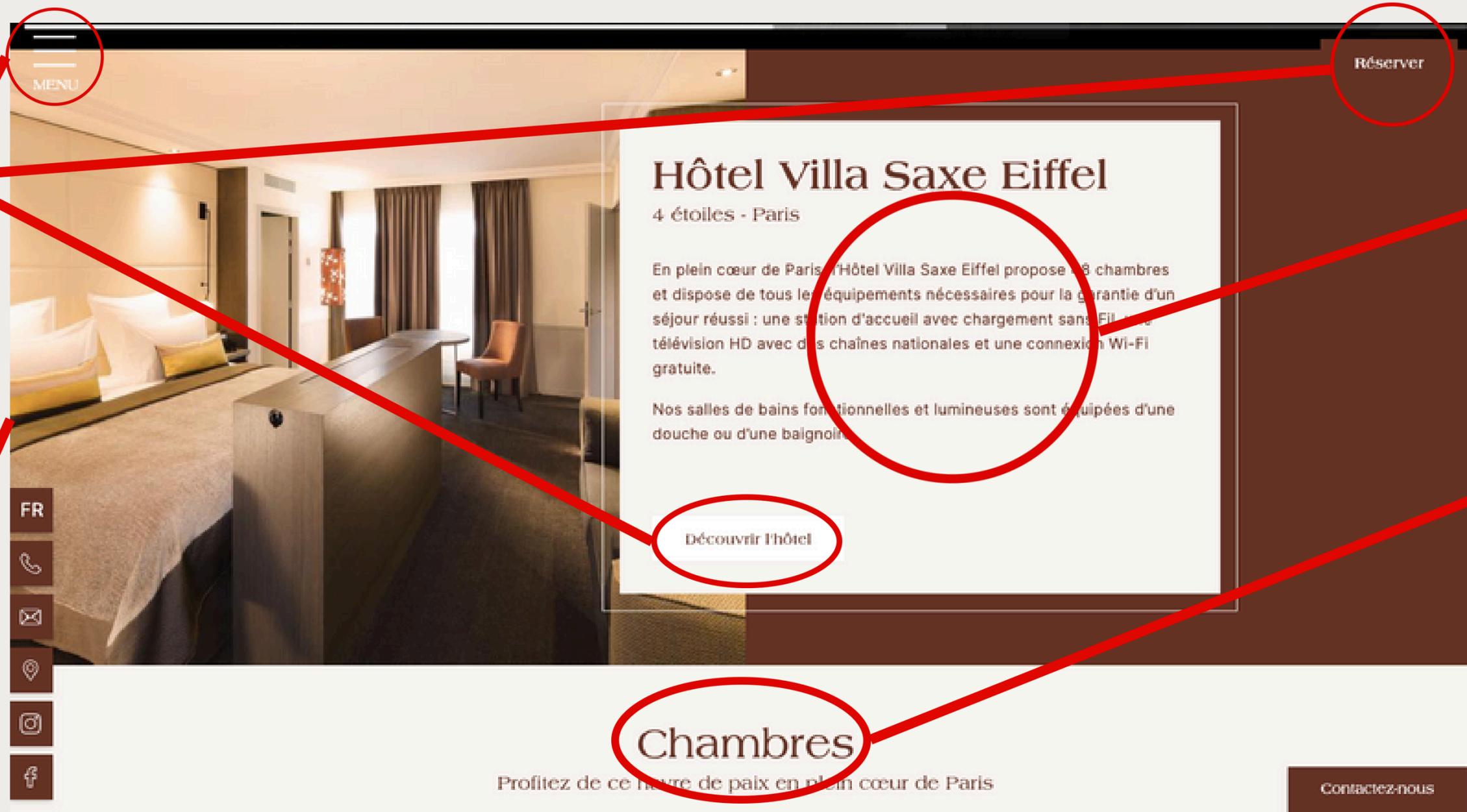
✔
• Présence d'un CTA.
• Bon libellé et design.

✔
• Possibilité de mettre en pause la vidéo.

 ✘
• Problème d'accessibilité au bouton pour mettre le son.

• Manque de contraste.

• Absence du logo.



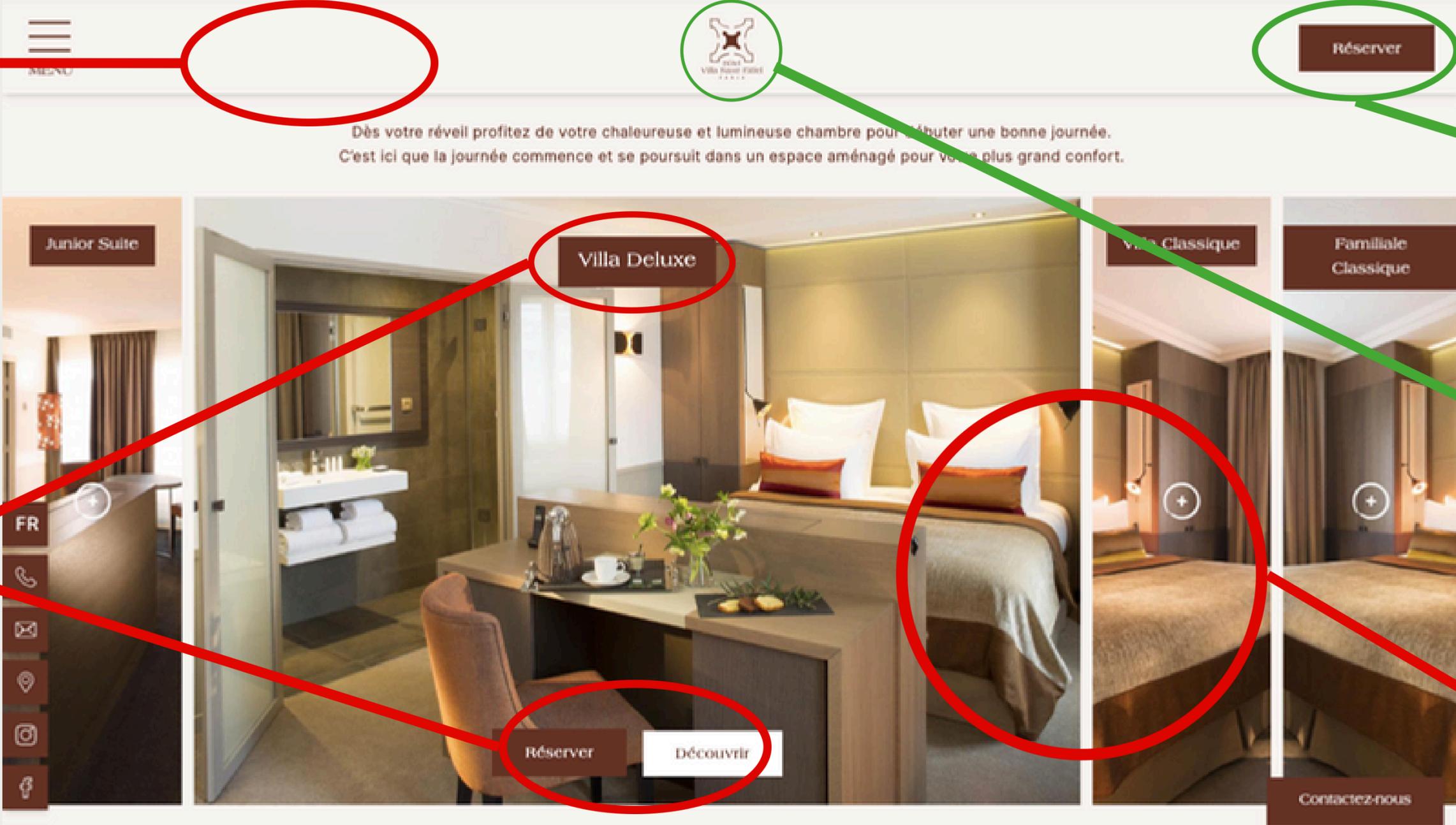
• Texte descriptif trop long.
• Trop d'informations.

• Le titre "Chambres" induit en erreur.

4 Le parcours analysé

✘ ✘
• Manque de contraste du header.

✘ ✘
• Problème de cohérence : Design d'un CTA alors que ça n'en est pas un.
• Trop de CTA.
• Manque de contraste.



✔
• CTA "Réserver" accessible.

✔
• Logo présent permet de retourner en haut de la page d'accueil.

✘
• Présentation en carrousel pas idéale.
• Déplacement trop rapide.

4 Le parcours analysé



- Permet à l'utilisateur d'annuler son action.



- CTA "Réserver" toujours accessible.

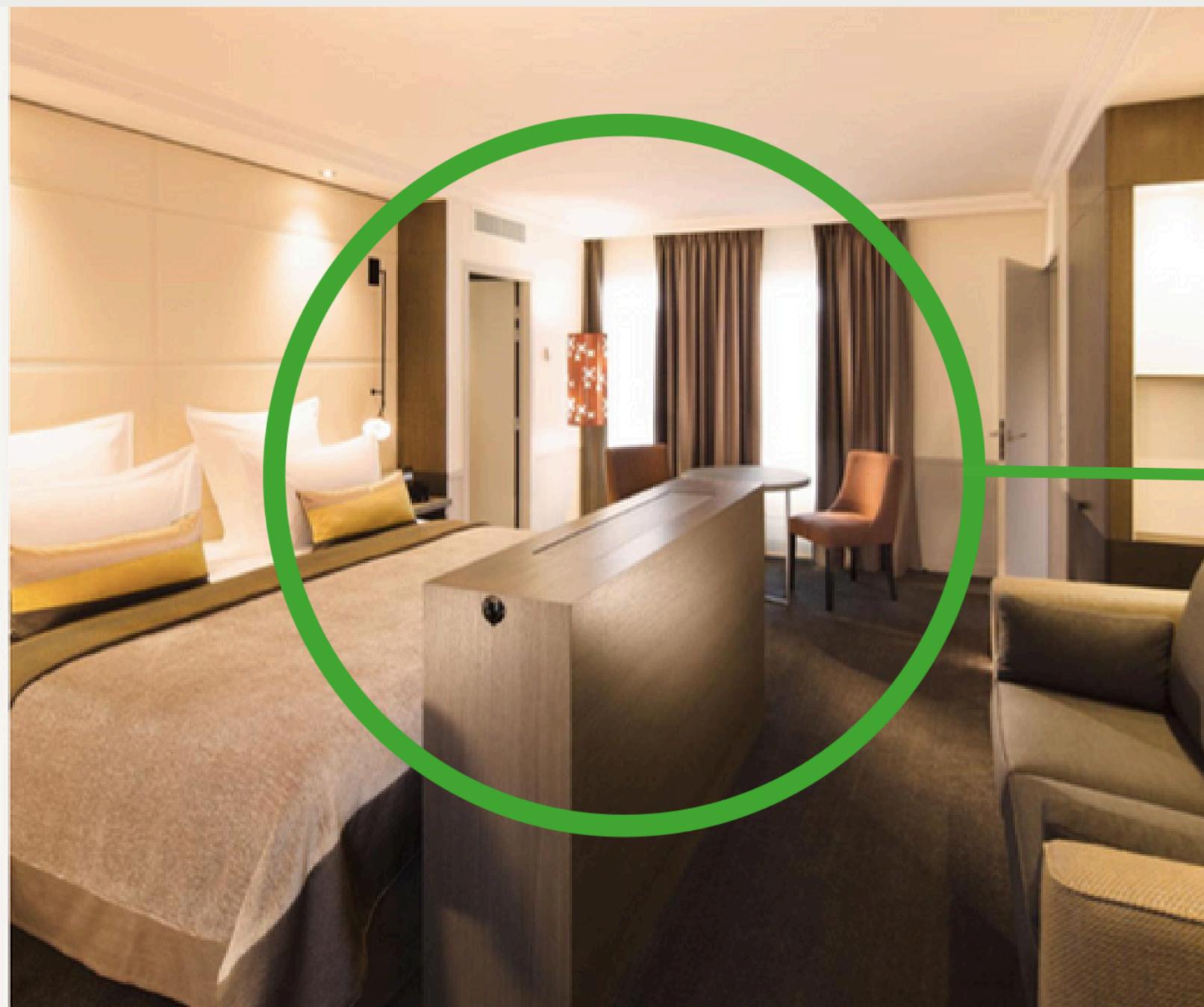


- Manque de contraste.
- Complique le guidage de l'utilisateur.



- ACCUEIL
- CHAMBRES
- SERVICES
- OFFRES
- PHOTOS
- ACCÈS ET CONTACT
- NOS DÉMARCHES ENVIRONNEMENTALES

<https://www.villa-saxe-eiffel.com/fr/chambres>



- Photographie cohérente et de bonne qualité.

4 Le parcours analysé

Étape 2 : Page 5

✗ 
• Manque de contraste.

✓
• Guide l'utilisateur non expert.

✗ 
• Texte descriptif trop long.
• TROP d'informations.



✓
• CTA "Réserver" toujours accessible.

✗ 
• Absence du logo.

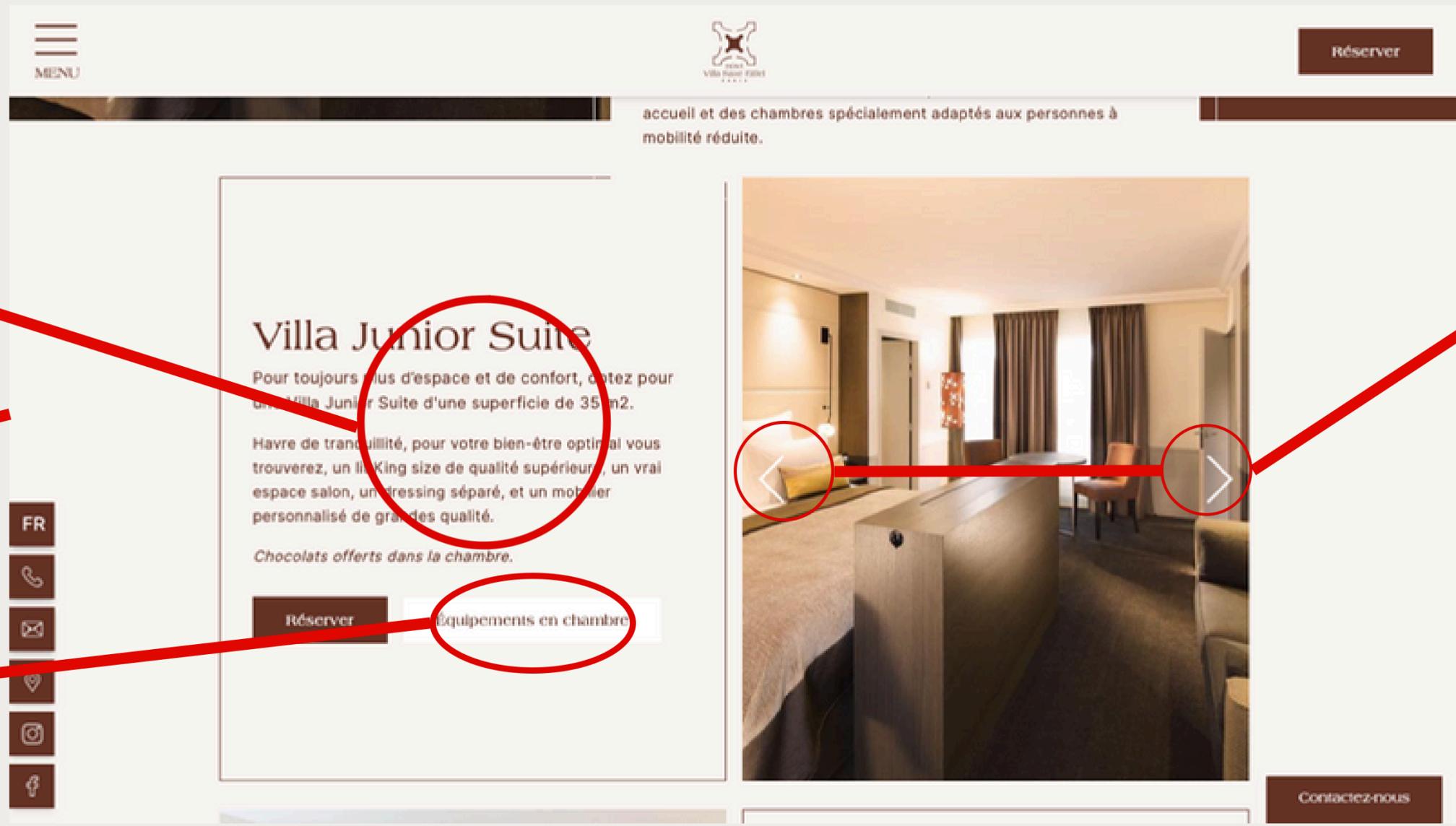


✗ 
• Texte trop descriptif.
• Trop d'informations.

✗
• Rien n'indique la disponibilité de la chambre.

✗ 
• Manque de contraste.
• Libellé peu clair.

 ✗
• Manque de contraste.



✗ 
• Le CTA “équipements en chambre” mène au bas de la page.

Equipements

Dès votre réveil profitez de votre chaleureuse et lumineuse familiale classique pour débuter une bonne journée. C'est ici que la journée commence et se poursuit dans un espace aménagé pour votre plus grand confort.

- Connexion WIFI (fibre) Offerte
- Climatisation et chauffage individuel
- Double vitrage
- TV LED HD Philips Media Play
- Chaînes internationales par satellite
- Sèche-cheveux
- Téléphone sans fil
- 1 lit Bébé peut-être installé pour que votre enfant partage votre chambre
- Coffre-fort individuel
- Miroir grossissant
- Œilleton de sécurité
- Bouteille d'eau en verre
- Peignoirs & Chaussons*
- Minibar Offert**
- Pèse-personne*

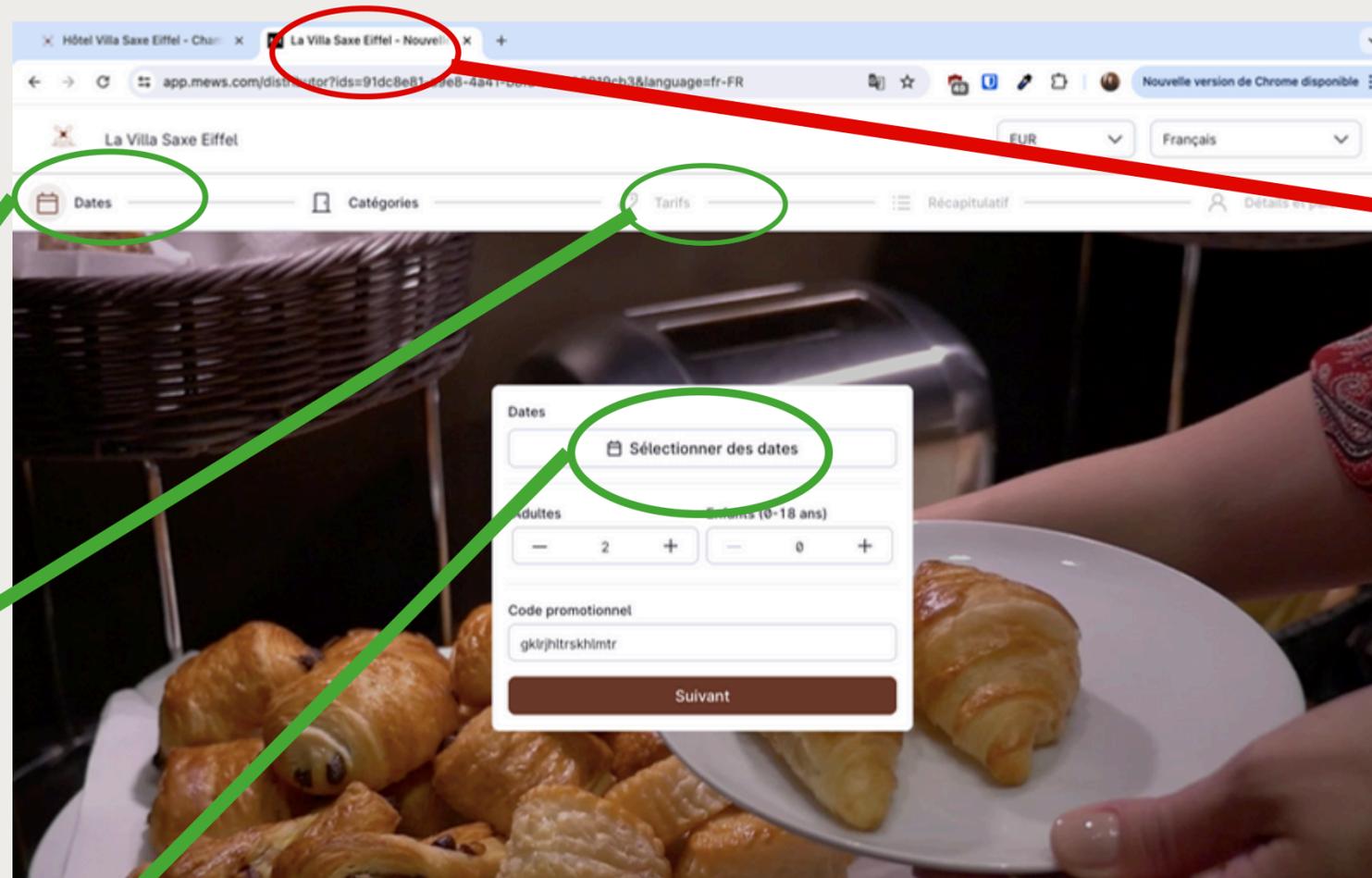
FR

Contactez-nous

✓
• Icônes claires avec des titres.

4 Le parcours analysé

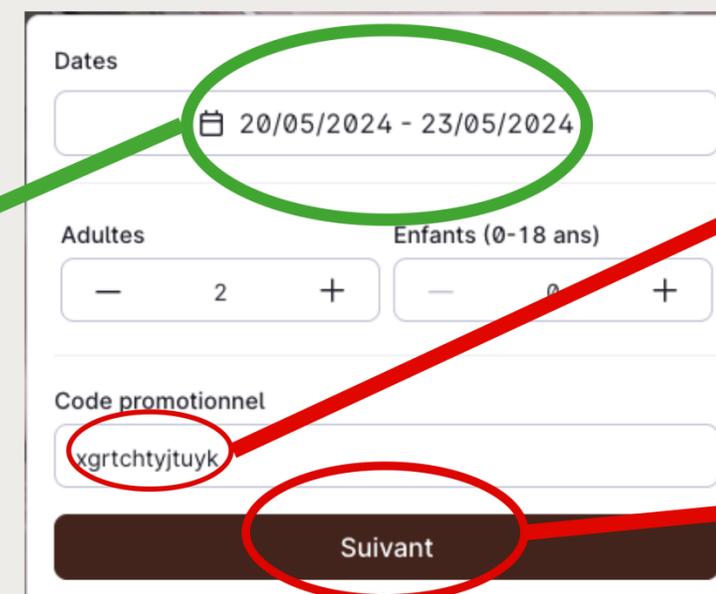
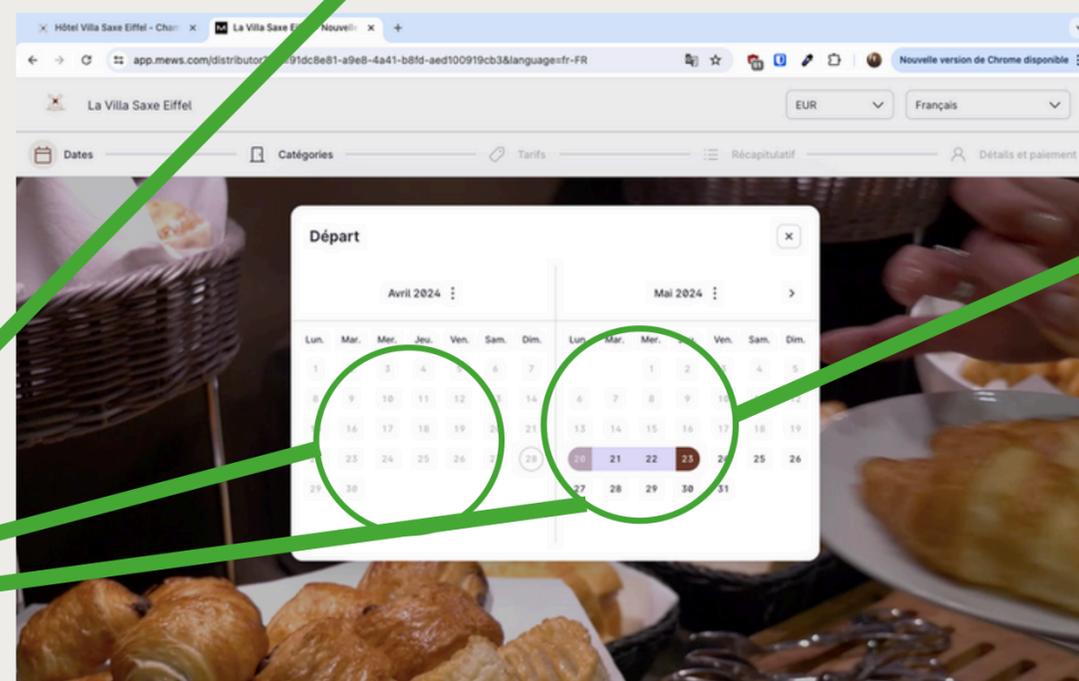
Étape 3 : Page 8



✓
• Présence d'un fil d'ariane permet à l'utilisateur de bien se repérer.

✓
• Grisonnement des parties de la réservation non effectuées.

✓
• Bonne présentation de la date.
• Dates passées et non sélectionnées grisonnées.
• Dates sélectionnées mises en avant.



✗
• Aucun message de validation ou invalidation du code promo.

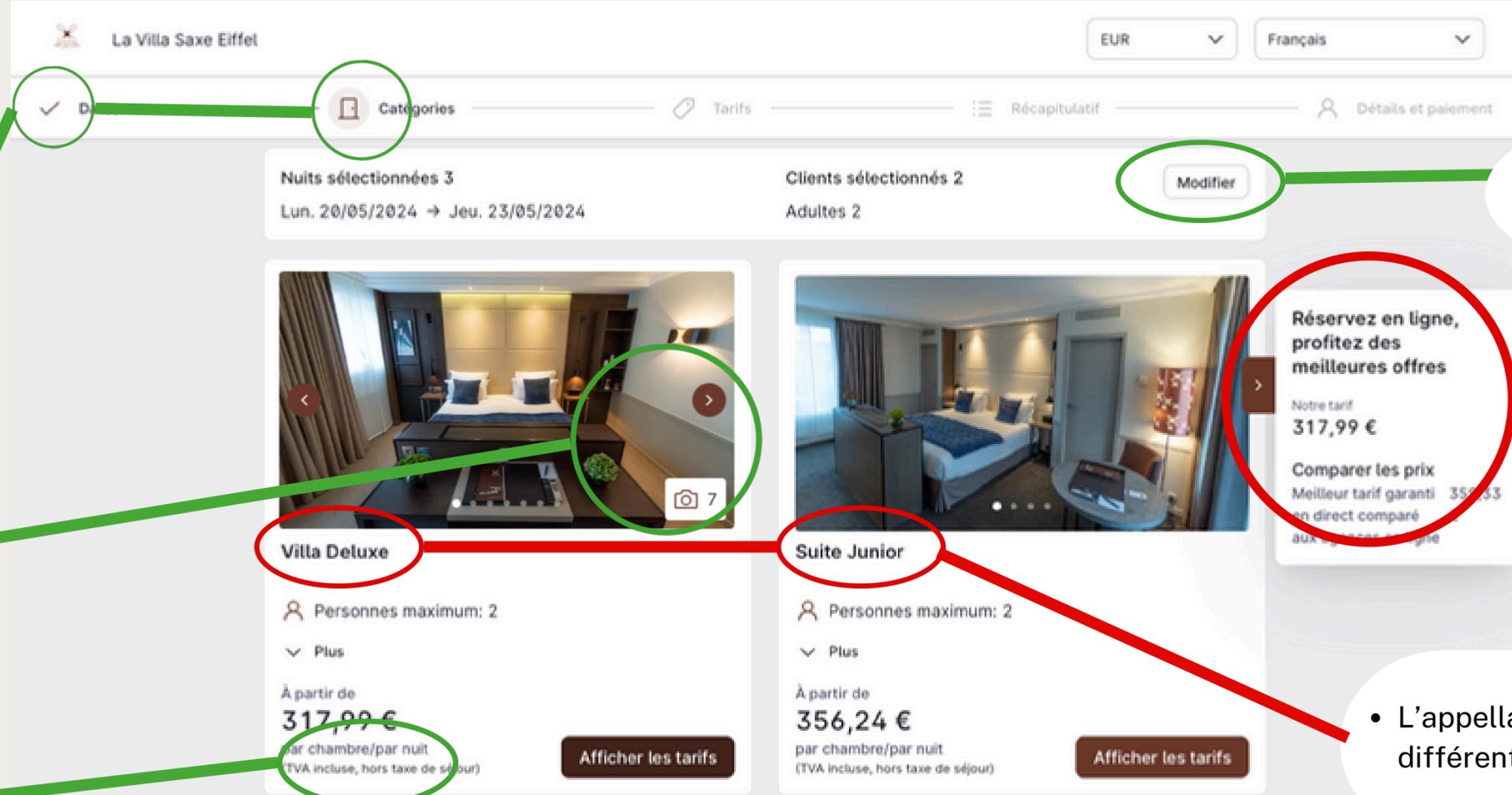
✗
• Animation manque de contraste.
• Manque de cohérence : boutons différents des autres sur le site.



4 Le parcours analysé

✓

- Coche de validation de l'étape d'avant : guide l'utilisateur.
- Mise en avant de l'onglet actif.



✓

- Possibilité de modifier les informations rentrées.

✓

- Possibilité de revoir les photos de la chambre.

✗

- Surcharge d'informations.
- La flèche pour fermer l'encadré induit en erreur.

✓

- Précision que c'est le prix par nuit et par chambre.

✗

- L'appellation des chambres est différente de celle présentée sur le site.

4 Le parcours analysé



Étape 3 : Page 10



- Affichage de la chambre sélectionnée.



- Pas de grande différence entre ce qui est sélectionné ou non.
- Manque de contraste.



- Le prix s'ajoute par nuit alors que ça devrait être "une fois".



- Manque de contraste.
- Rajoute un clique.
- Présentation de l'information peut induire en erreur l'utilisateur.

The screenshot shows a hotel booking interface for 'La Villa Saxe Eiffel'. At the top, there are filters for currency (EUR) and language (Français). Below that, a summary shows 'Nuits sélectionnées 3' (Lun. 20/05/2024 → Jeu. 23/05/2024) and 'Clients sélectionnés 2' (Adultes 2). A 'Modifier' button is visible. The main section is 'Sélectionnez un tarif', featuring a 'Suite Junior' room with a photo and details: 'Personnes maximum 2', 'Junior Suite (34 m² environ pour 1 ou 2 personnes)', and 'La chambre Junior Suite est équipée d'une radio enceinte bluetooth'. Below this are sections for 'Améliorez votre séjour' (with items like 'Cacahuètes enrobées saveur Truffe' at 6,00 € and 'Chips à la truffe noire 0,1%' at 4,00 €), 'Occupation' (showing 1 room and 0 children), and 'Tarifs' (listing 'Meilleur Tarif Prépayé' at 369,71 € per night, 'Meilleur Tarif Prépayé - Petit-Déjeuner inclus' at 384,71 € per night, and 'Meilleur Tarif Flexible' at 408,15 € per night). A 'Meilleur Tarif Flexible - Petit-Déjeuner inclus' option is also visible at 423,15 € per night. A 'Meilleur Tarif Flexible - Petit-Déjeuner inclus' option is also visible at 423,15 € per night. An 'Offre Anniversaire' is mentioned at the bottom.



- Possibilité de modifier les informations rentrées.



- Wording pas clair.

4 Le parcours analysé



- Indication des produits sélectionnés auparavant.



- Manque de contraste.
- Rajoute un clique.



- Indication du prix total.

La Villa Saxe Eiffel

EUR Français

✓ Dates — ✓ Catégories — ✓ Tarifs — Récapitulatif — Détails et paiement

Récapitulatif

Suite Junior

Lun. 20/05/2024 - Jeu. 23/05/2024

Adultes: 2

Produits: Cacahuètes enrobées saveur Truffe - Champagne 75 cl

Meilleur Tarif Flexible - Petit-Déjeuner inclus

Plus

+ Ajouter une autre chambre

1 x 1 247,23 €

Suite Junior + Meilleur Tarif Flexible - Petit-Déjeuner inclus	1 247,23 €
Produits et suppléments ^	71,00 €
Cacahuètes enrobées saveur Truffe 1 x 6,00 €	6,00 €
Champagne 75 cl 1 x 65,00 €	65,00 €
Taxes ^	120,32 €
TVA 10%	109,49 €
TVA 20%	10,83 €
Taxes comprises dans le prix	
Total	1 318,23 €

Continuer



- Induit en erreur car il manque le prix par nuit.



- Possibilité de rajouter des nuits ou une chambre sans retourner en arrière.

4 Le parcours analysé

- ✗ Le logo ne permet pas de retourner à la page d'accueil.
- ✗ Changement d'appellation de l'Hôtel.



- ✗ Les informations incomplètes ou erronées ne se surlignent pas.

- ✓ Présence d'un message d'erreur.
- ✓ Changement de couleur des champs erronés.

Vous réservez pour moi-même Je réserve pour un autre client

Contact et détails du paiement

Veillez compléter et vérifier les informations surlignées.

Vos informations

Prénom	Nom de famille *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-mail *	Téléphone *
<input type="text" value="jfkjzjkfjkelz"/> <small>Veillez saisir une adresse e-mail valide.</small>	<input type="text"/>
Nationalité	
<input type="text"/>	
Demandes spéciales	
<input type="text"/>	

- ✗ Absence de placeholder.

- ✓ Changement de couleur de la partie dans laquelle l'utilisateur se trouve.
- ✓ Possibilité d'utiliser la tabulation.

- ✓ Présence d'astérisques pour indiquer les champs obligatoires.

5 Tableau récapitulatif

Quoi ?

Problème identifiés

Recommandations

Notes

Pages

• **Manque de contraste**

Faible visibilité et accessibilité de certains éléments.

Changer les couleurs pour améliorer les contrastes.

-2



1, 2, 3, 4, 5,
6, 8, 10, 11

• **Logo mal placé ou absent**

Ne permet pas un bon **rappel de la marque** et une **navigation fluide**.

Placé le **logo en haut à gauche** et faire en sorte qu'il soit toujours présent et permette de retourner à la page d'accueil.

-2

1 à 12

• **Fluidité de la navigation**

Ouverture d'une nouvelle fenêtre pour la réservation, le **menu burger** qui ne permet de voir l'onglet actif.

Changer le menu pour un menu classique, **ne pas ouvrir une nouvelle fenêtre** pour la réservation.

-2

1 à 12

• **Présentation de l'information**

Trop de présentations différentes (en double colonnes, en carrousel...) qui perdent l'utilisateur.

Simplifier et harmoniser le design des présentations.

-2

1 à 12

• **Manque d'informations**

Manque d'informations essentielles telle que la disponibilité des chambres sur la page concernée, le prix par nuit...

Rajouter un calendrier de la disponibilité des chambres.
Rajouter le prix par nuit dans le récapitulatif.

-2

6, 10, 11

• **Wording pas adapté**

Le vocabulaire utilisé pour les tarifs et les textes descriptifs n'est pas assez clair.

Harmoniser et simplifier le vocabulaire utilisé.

-2

1 à 12

• **Texte trop long**

Perd l'utilisateur et ne permet pas à ceux qui utilisent **l'assistance vocale** d'avoir les informations importantes.

Réduire les textes, ne mettre que les **informations essentielles**.

-2



1, 5, 6

• **Problème de cohérence**

Trop de boutons et **d'animations** de formes différentes. L'intitulé des chambres et de l'hôtel est différents en fonction des pages.

Harmoniser le design des boutons, leur animations et les appellations. En supprimer certains (ex : les latéraux, mettre les accès dans le footer = bas de page).

-1

1 à 12

6 Les bonnes pratiques

Exemple de page d'accueil



- Le logo est bien placé.
- Les problèmes de contrastes sont réglés.
- Le menu est clair et permet de se situer.
- Changer de langue n'est pas compliqué et visuel.
- Le CTA "Réserver" est présent.

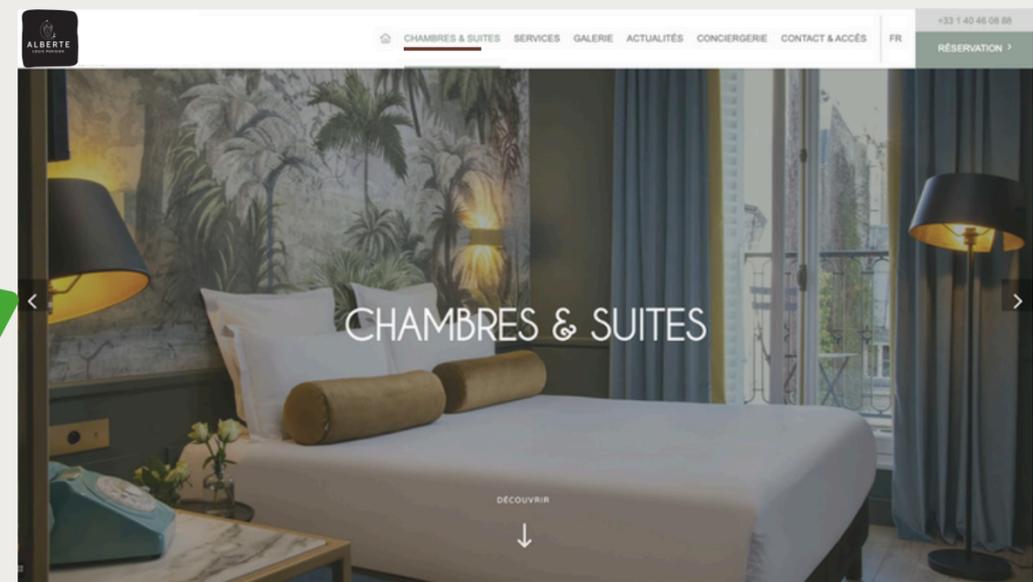


- Une phrase d'accueil est présente.



- Des flèches pour guider l'utilisateur.

- ✓ Un titre apparait.
- Le logo reste apparent.
- L'onglet actif est visible.



- ✓ Une page dédiée aux suppléments.
- L'ajout clairement notifié du supplément.
- Le détail du total et du prix pas nuit indiqué.
- La présentation est claire.

AMÉLIOREZ VOTRE SÉJOUR

1 ✓ CHAMBRES 2 SUPPLÉMENTS DE VENTE 3 DETAILS DE LA RÉSERVATION 4 CONFIRMATION

EXPERIENCES

LE COIFFAGE 150,00 €
par supplément de vente / séjour
Taxe et frais inclus

Entouré de ses fidèles équipes parisiennes, Rossano Ferretti transmet l'art d'illuminer chaque coiffure selon les morphologies de chacun...

DEVELOPPER ▾

Par soin:

Total : 150,00 €
Taxe et frais inclus

✓ Ajouté(c)

EFFACER METTRE À JOUR

VOTRE SÉJOUR

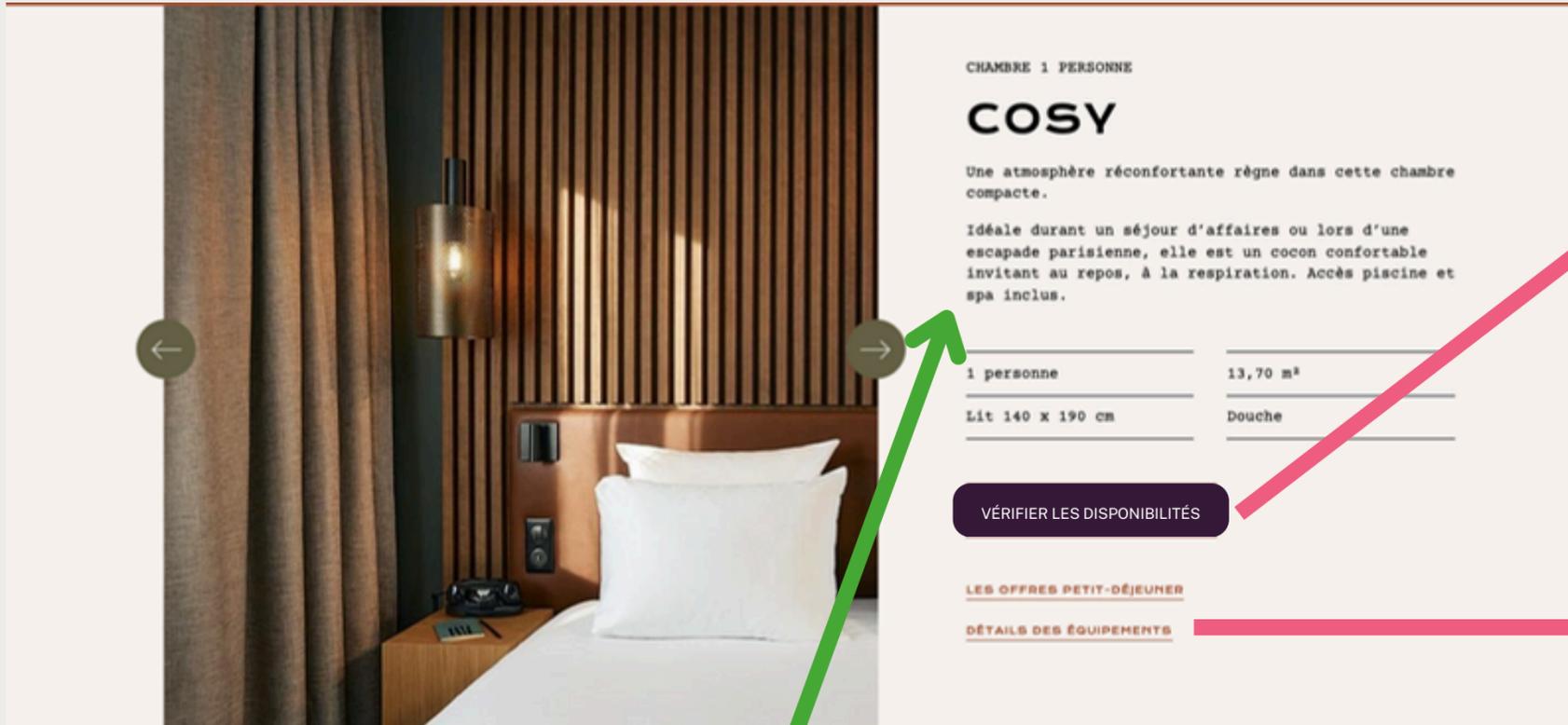
lun. 20 mai 2024 - jeu. 23 mai 2024
2 adultes

<u>Chambre Deluxe</u>	6 300,00 €
Meilleur Tarif Disponible - Petit Déjeuner inclus	
3 NUITS ^	
20 mai 2024	1 900,00 €
21 mai 2024	2 200,00 €
22 mai 2024	2 200,00 €
<u>Le Coiffage</u>	150,00 €
20 mai, 21 mai, 22 mai / Par soin: 1	
SUPPRIMER	
MODIFIER	SUPPRIMER
+ AJOUTER UNE CHAMBRE	
Total :	6 450,00 €
Taxe et frais inclus, hors Taxe de séjour.	

CONTINUER À RÉSERVER



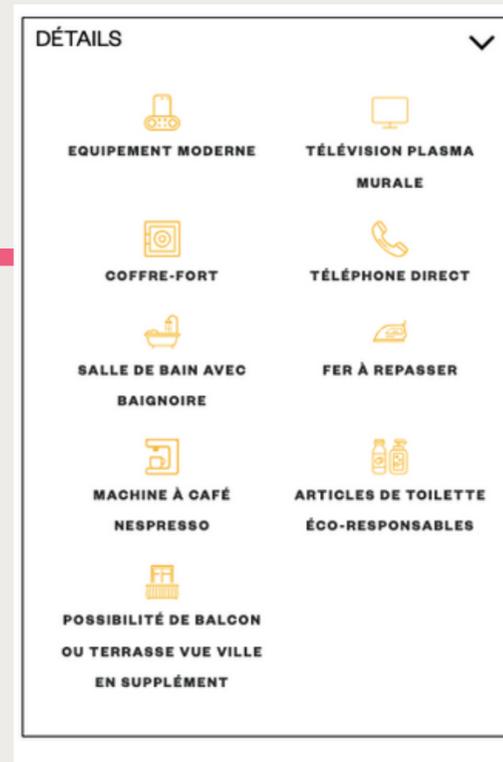
- ✓ La présentation est la même pour toutes les informations.
- Les boutons sont similaires partout, visibles et ont la même animation.
- Les textes descriptifs ne sont pas trop longs et sont cohérents.
- Le wording utilisé est compréhensible.



- Possibilité de vérifier les disponibilités.
- Les équipements sont accessibles facilement.



- Le texte descriptif est court et donne les informations essentielles.
- Le wording est adapté.
- Les contrastes sont bons.
- Tous les CTA ont le même design et sont bien libellés (verbe d'action).





Plan d'action

1

Améliorer le **contraste** et la **lisibilité**.

2

Revoir la **hierarchie visuelle**.

3

Améliorer la **navigation**.

Merci pour votre écoute

