

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



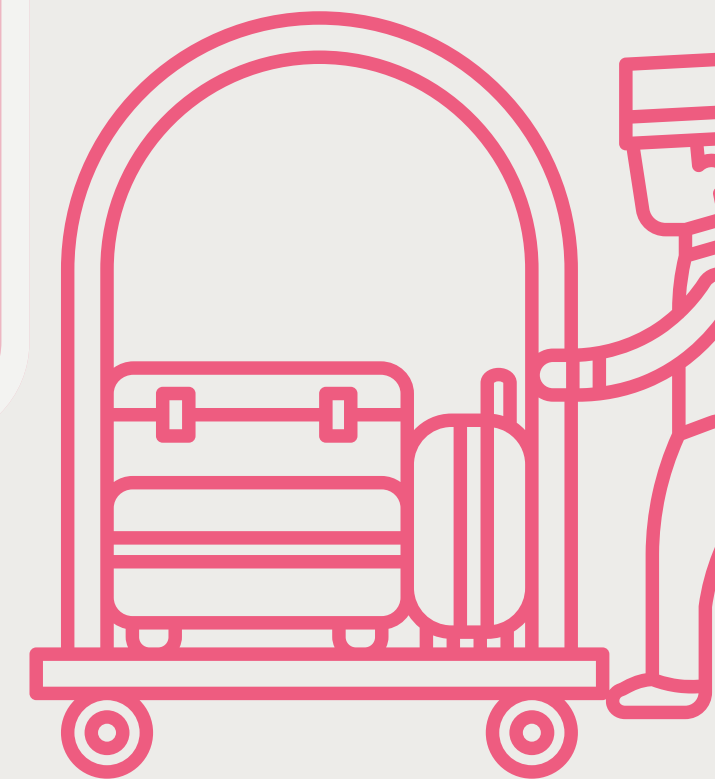
Votre **hôtel Villa Saxe Eiffel** a enregistré peu de réservations en ligne et vous voulez savoir pourquoi et comment y remédier.



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



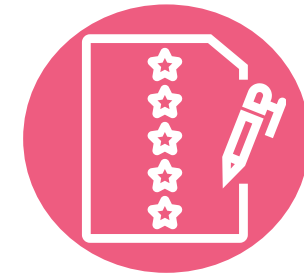
Définition

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

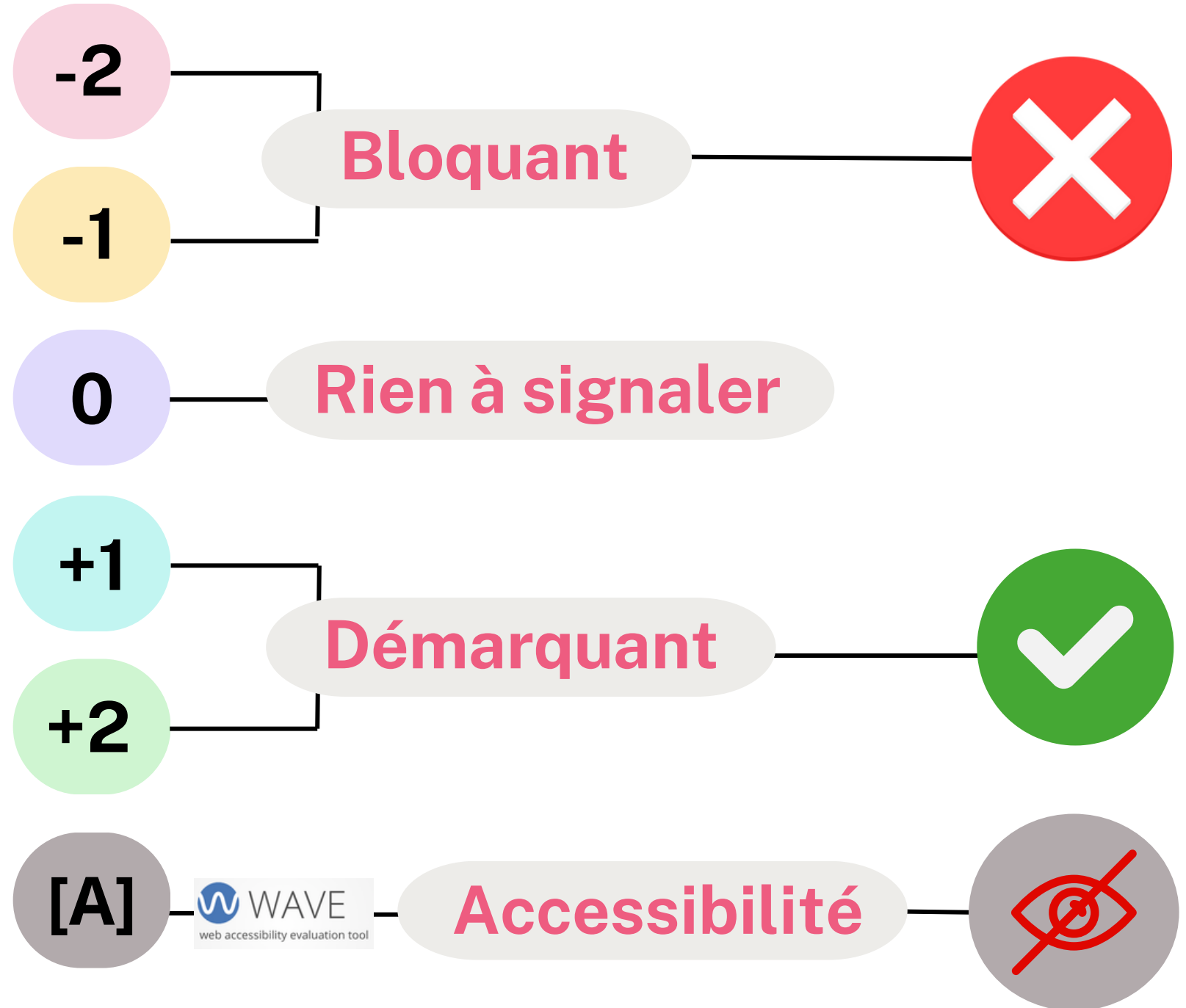


Les critères de Nielsen

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



Notation



3 La méthode utilisée

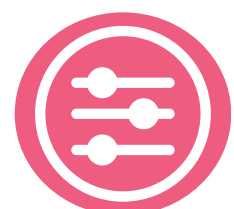
Les 10 critères



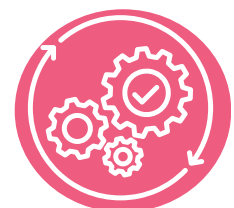
Visibilité du système



Correspondance au **modèle mental**



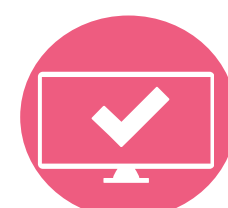
Liberté et **contrôle** du système



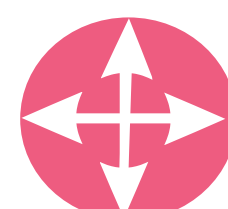
Cohérence et respect des **standards**



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.



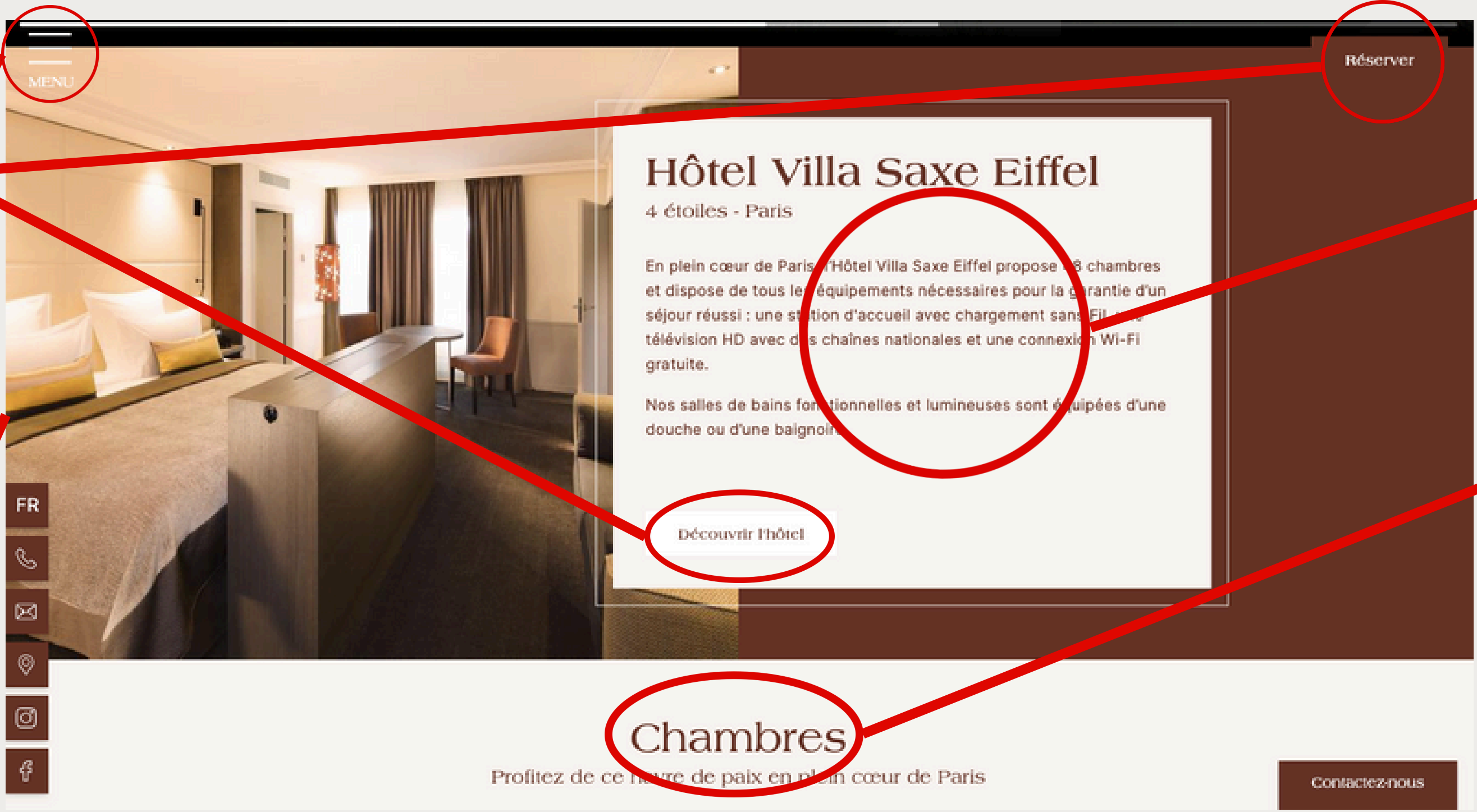
Étape 3 : **Réserver** la chambre.



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

• Manque de contraste.

• Absence du logo.



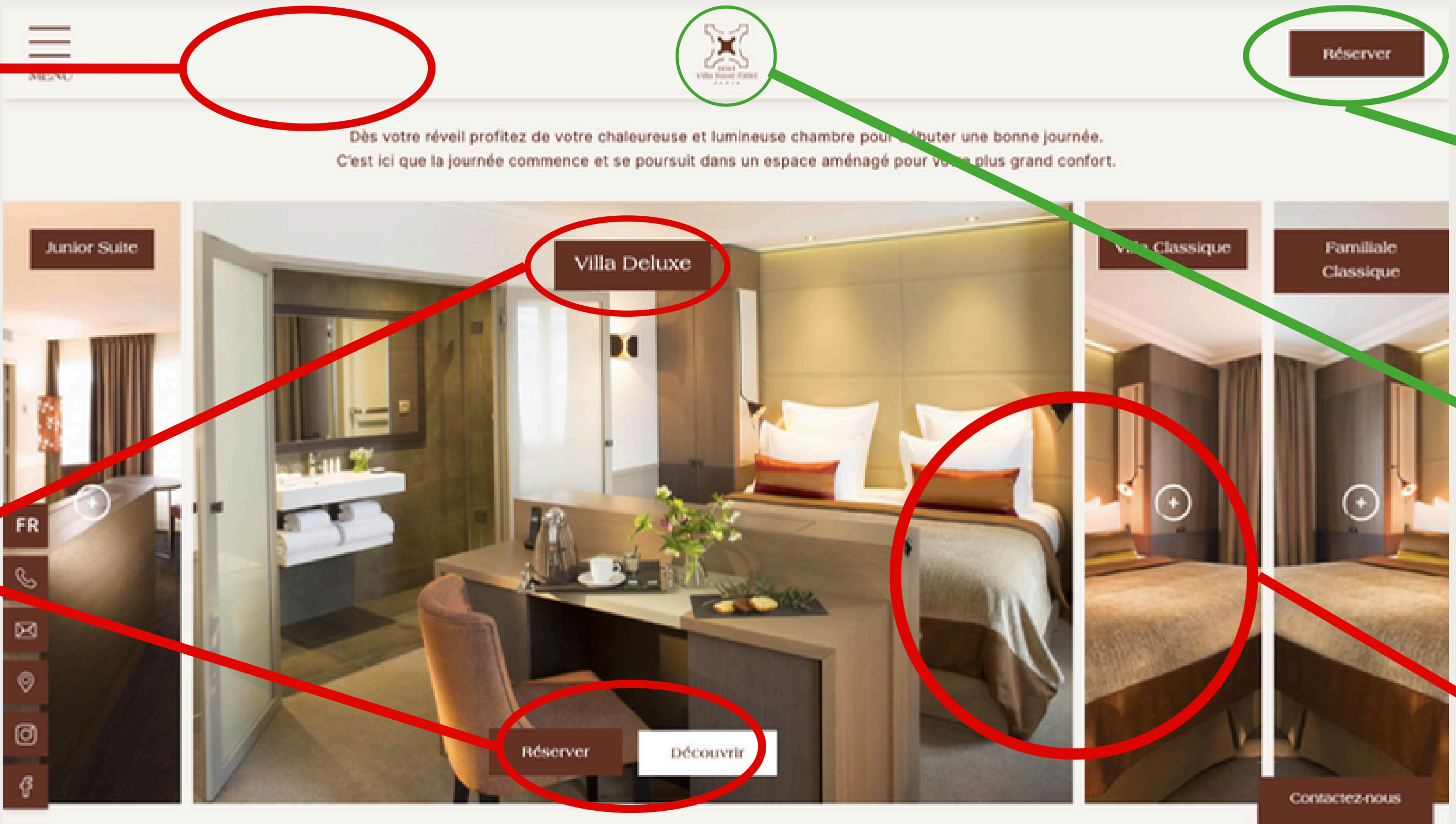
• Texte descriptif trop long.
• Trop d'informations.

• 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.

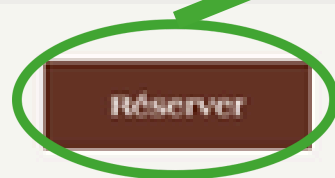
✔
• Logo présent permet de retourner en haut de la page d'accueil.

✘
• 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

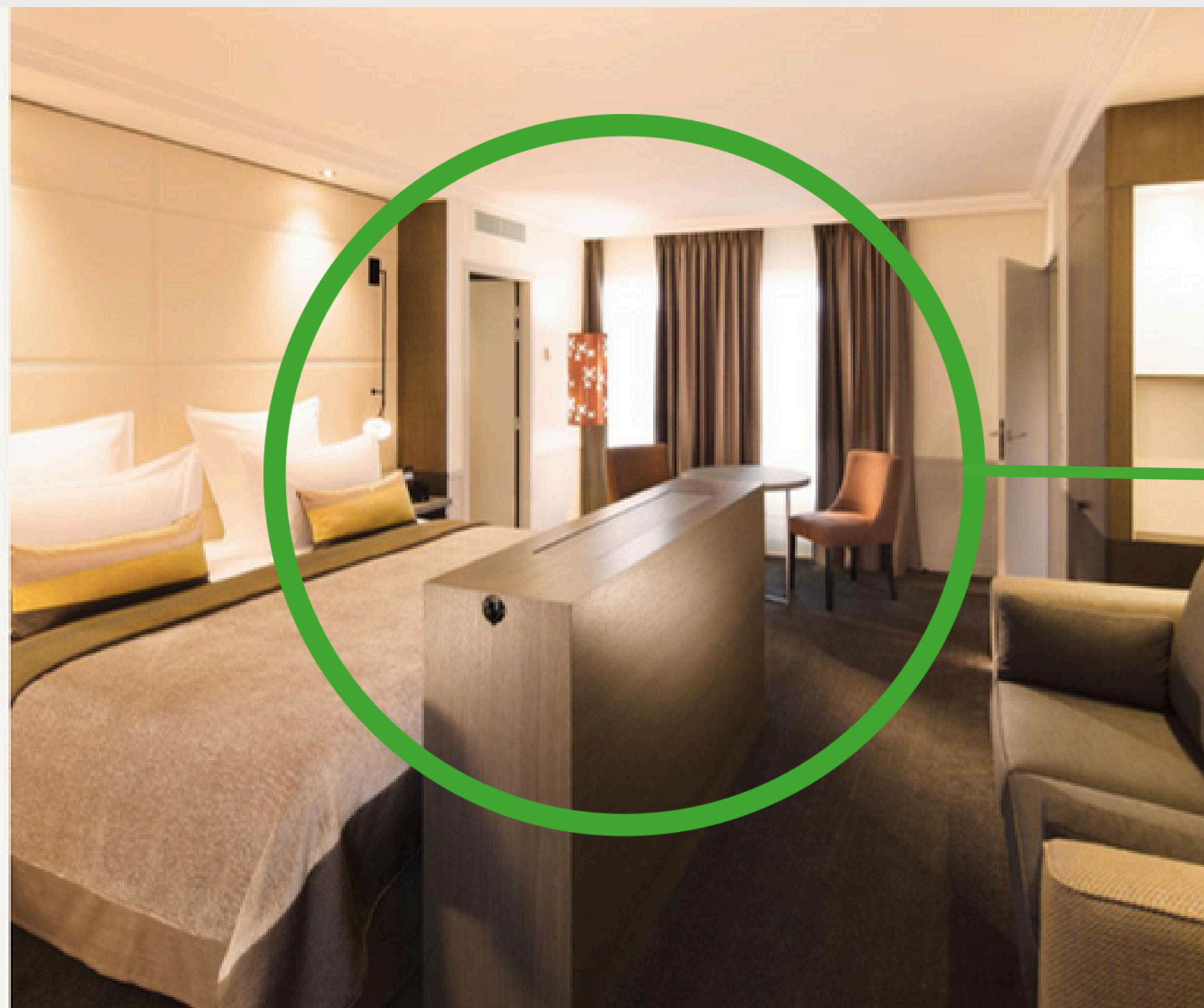
OFFRES

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.

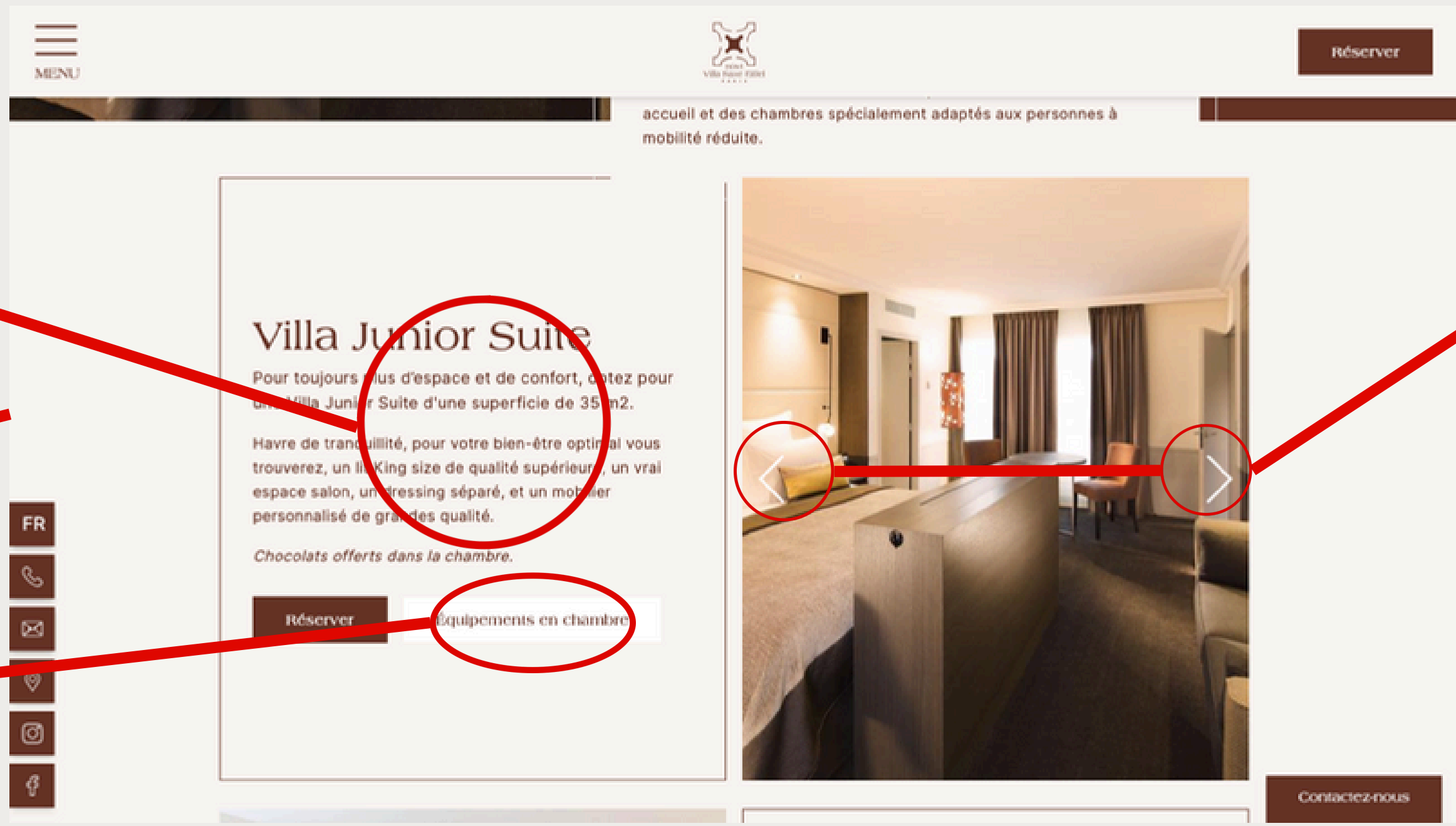



✗ 
• Texte trop descriptif.
• Trop d'informations.

✗
• 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*

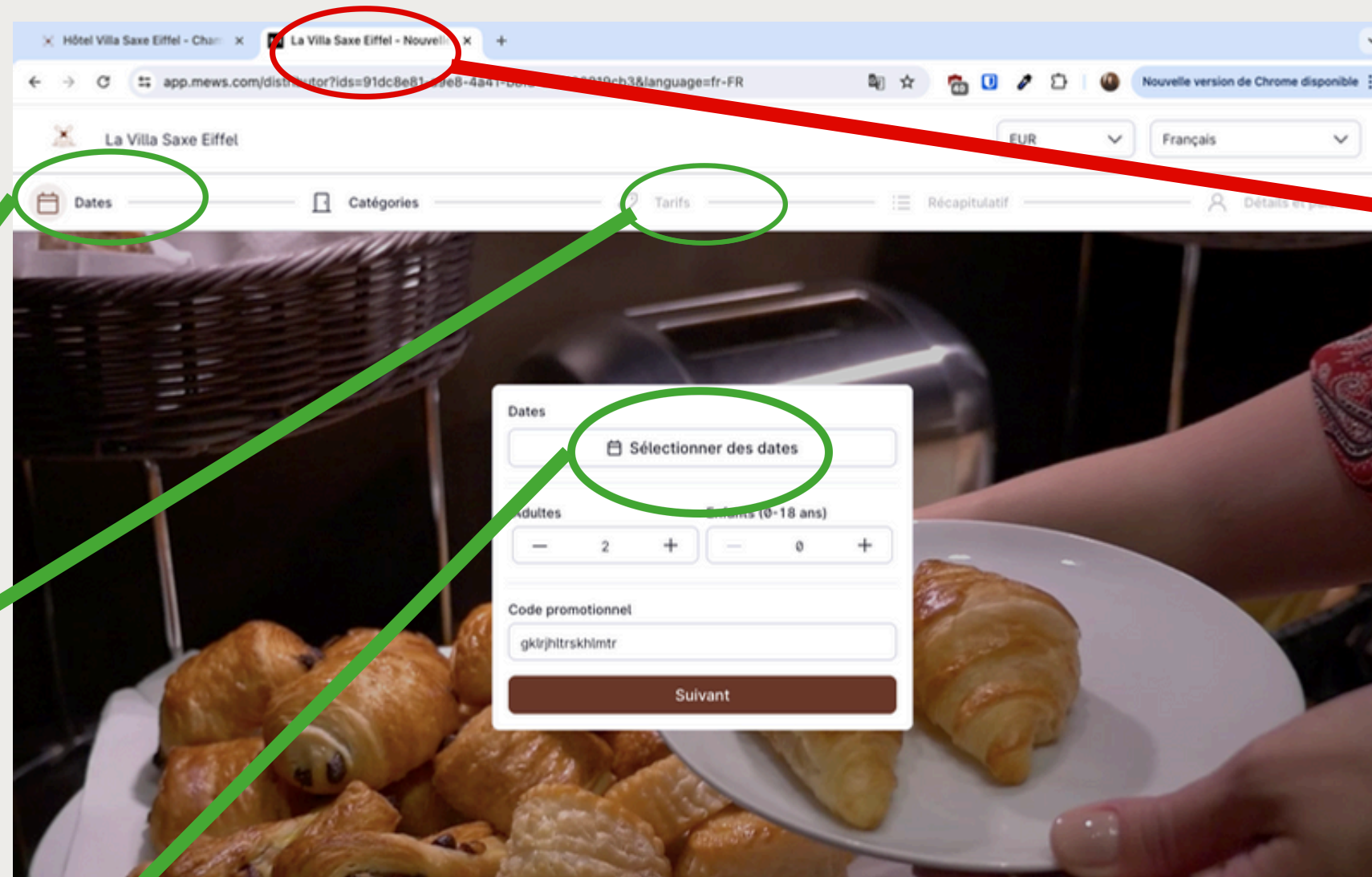
FR

Contactez-nous

✓
• Icônes claires avec des titres.

4 Le parcours analysé

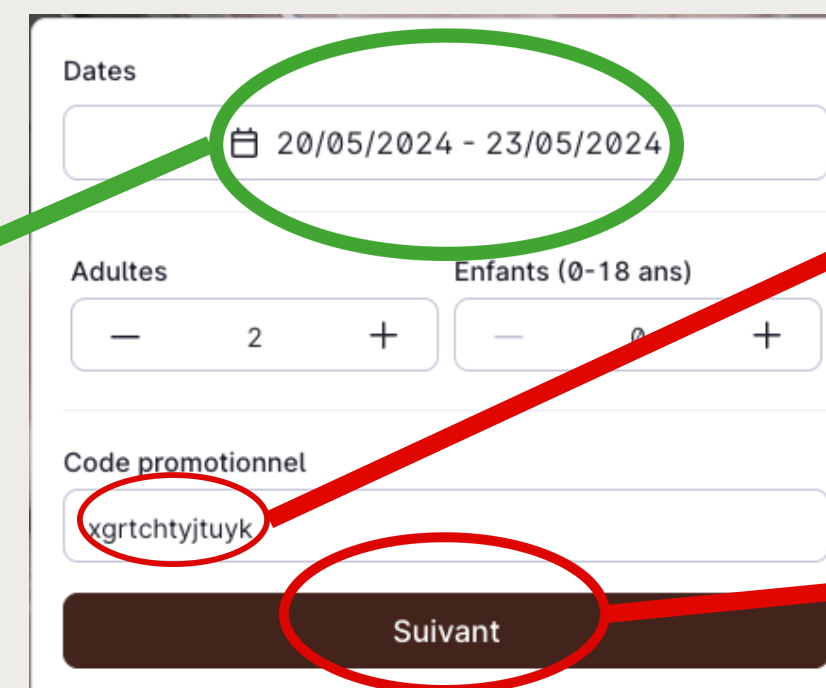
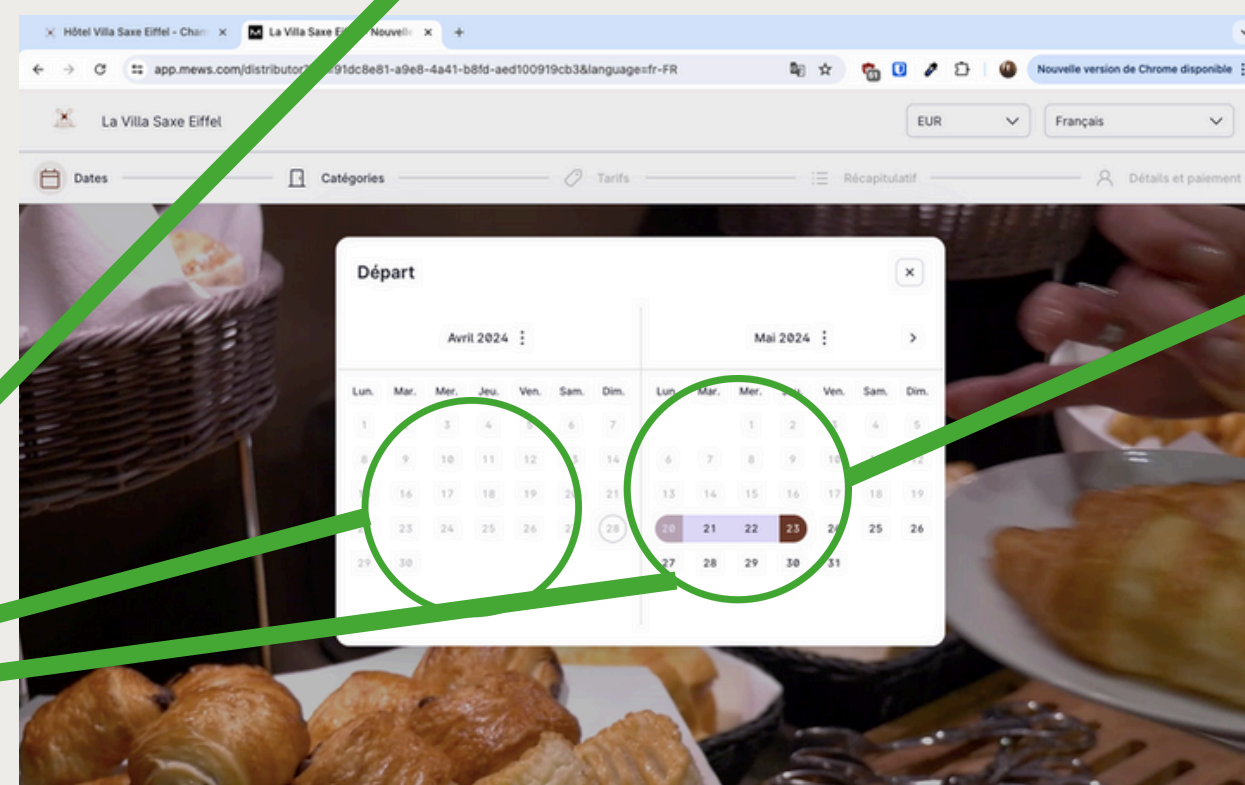
Étape 3 : Page 8



✓
• 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 revoir les photos de la chambre.



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

La Villa Saxe Eiffel

EUR Français

✓ D Catégories Tarifs Récapitulatif Détails et paiement

Nuits sélectionnées 3 Lun. 20/05/2024 → Jeu. 23/05/2024

Clients sélectionnés 2 Adultes 2

Modifier

Villa Deluxe

Personnes maximum: 2

Plus

À partir de **317,99 €**

par chambre/par nuit (TVA incluse, hors taxe de séjour)

Afficher les tarifs

Suite Junior

Personnes maximum: 2

Plus

À partir de **356,24 €**

par chambre/par nuit (TVA incluse, hors taxe de séjour)

Afficher les tarifs

Réservez en ligne, profitez des meilleures offres

Notre tarif **317,99 €**

Comparer les prix

Meilleur tarif garanti 356,24 € en direct comparé aux autres sites



- Possibilité de modifier les informations rentrées.



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



- 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 circled in green. The main section displays the selected room, 'Suite Junior', with a photo and details like 'Personnes maximum 2' and 'Junior Suite (34 m² environ pour 1 ou 2 personnes)'. Below this, there are sections for 'Améliorez votre séjour' (with items like 'Cacahuètes enrobées saveur Truffe' and 'Chips à la truffe noire 0.1%' circled in red), 'Occupation' (with a room count of 1 circled in green), and 'Tarifs' (with several price options circled in red). The 'Meilleur Tarif Prépayé' is 369,71 € par nuit, 'Meilleur Tarif Prépayé - Petit-Déjeuner inclus' is 384,71 € par nuit, and 'Meilleur Tarif Flexible' is 408,15 € par nuit. The 'Meilleur Tarif Flexible - Petit-Déjeuner inclus' is 423,15 € par nuit. A 'Meilleur Tarif Flexible - Petit-Déjeuner inclus' option is also circled in red. At the bottom, there is an 'Offre Anniversaire' section. A 'Afficher plus' link is also circled in red.



- Possibilité de modifier les informations rentrées.




- Wording pas clair.

4 Le parcours analysé

✓

- Indication des produits sélectionnés auparavant.

✗ 

- Manque de contraste.
- Rajoute un cliquer.

✓

- Indication du prix total.

✗

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

✓

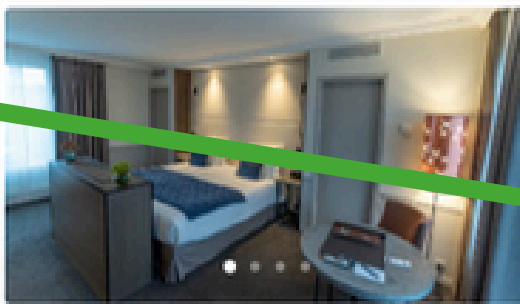
- Possibilité de rajouter des nuits ou une chambre sans retourner en arrière.

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

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.

Vous êtes ici

EUR Français

✓ Dates ✓ Catégories ✓ Tarifs ✓ Récapitulatif Détails et paiement

Contact et détails du paiement

Veillez compléter et vérifier les informations surlignées.

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

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"/>	

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

- ✗ 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



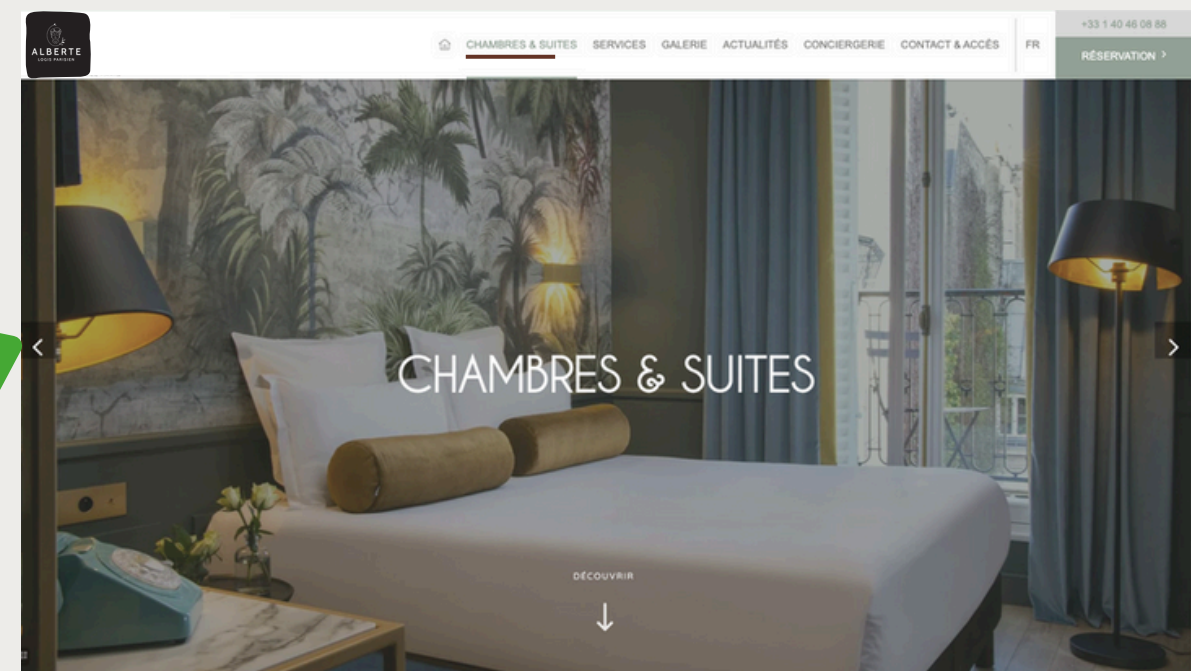
- Le logo est bien placé.
- Les problèmes de contrastes sont réglés.
- Le menu est clair et permet de se situer.
- Changer de langue n'est pas compliqué et visuel.
- Le CTA "Réserver" est présent.



- Une phrase d'accueil est présente.



- Des flèches pour guider l'utilisateur.



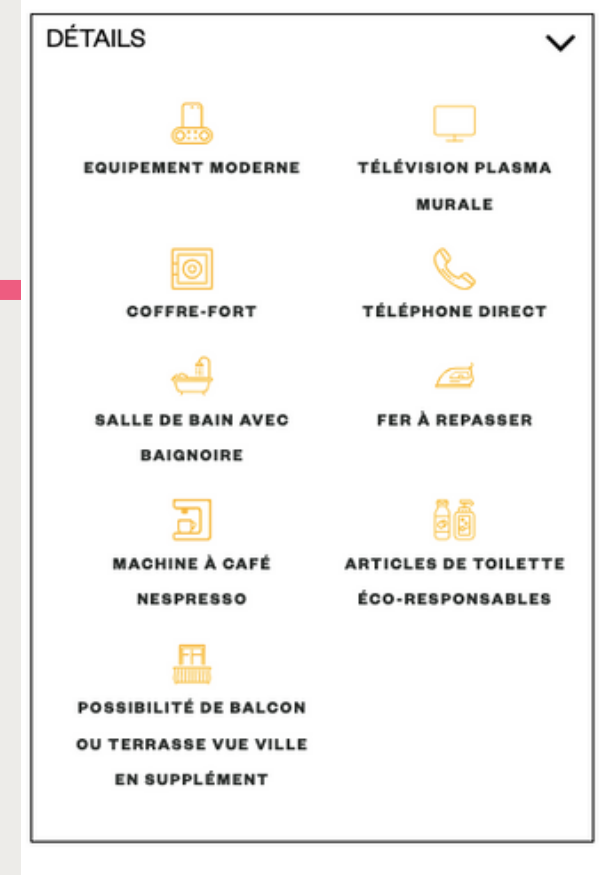
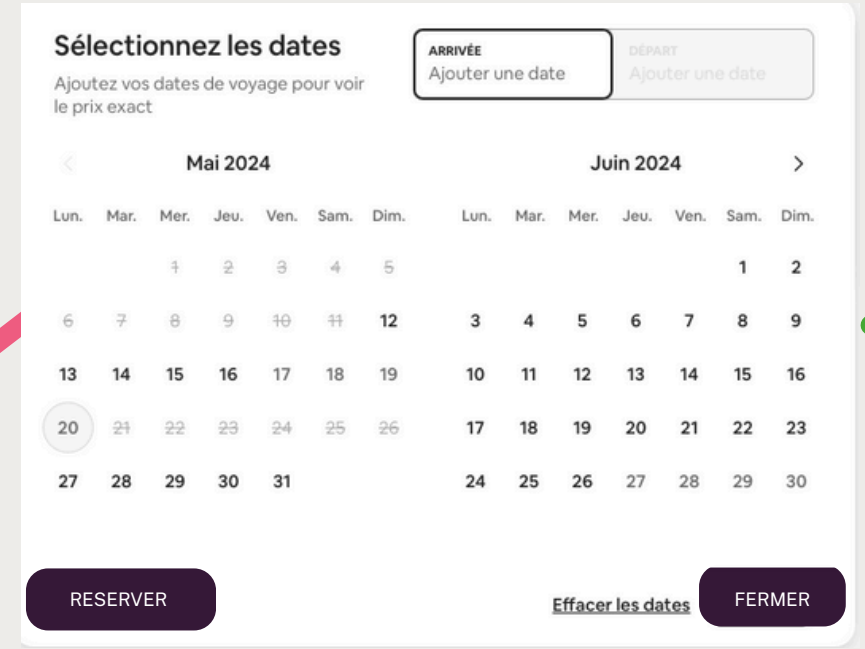
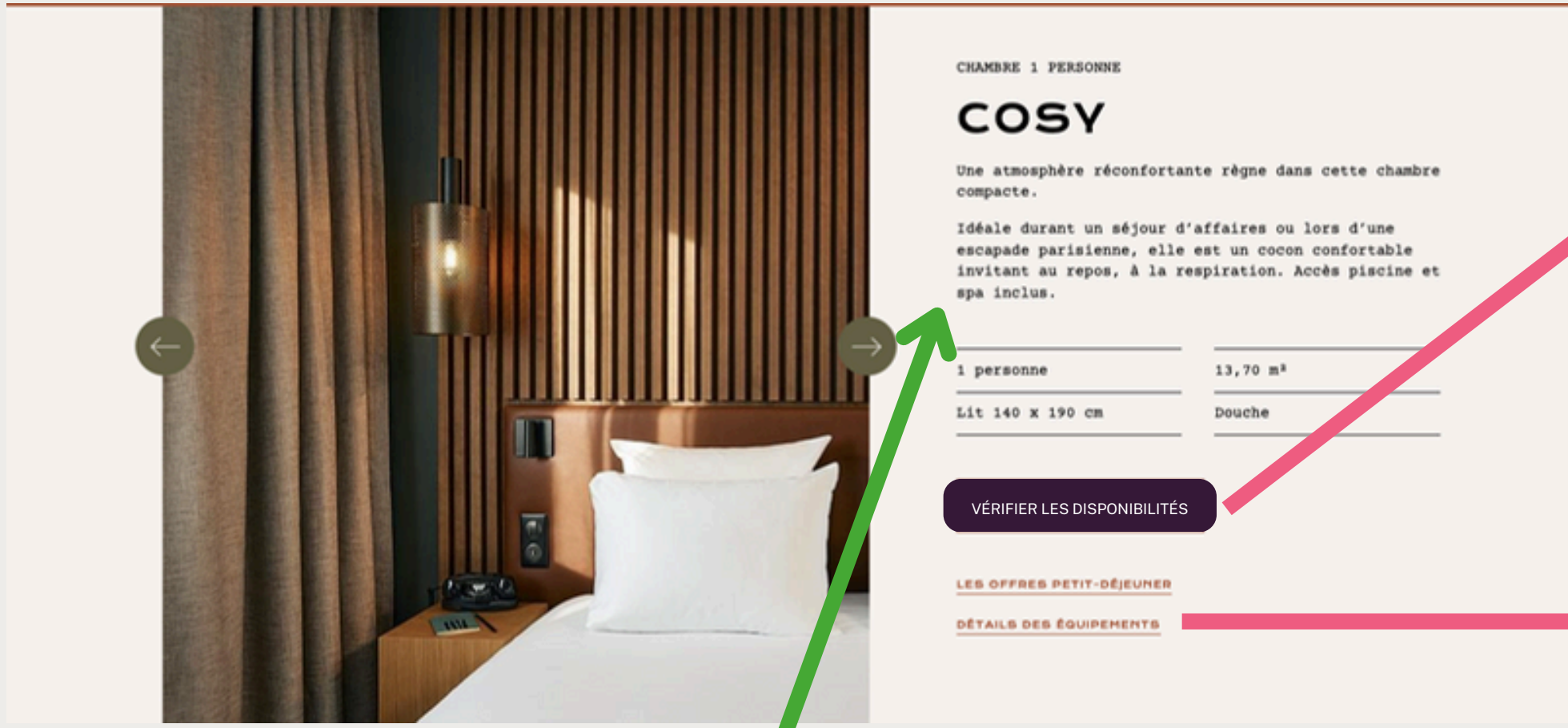
- ✓ Un titre apparait.
- Le logo reste apparent.
- L'onglet actif est visible.



- ✓ 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.



- ✓ 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

