

Évaluation du site AVIS.FR [<http://www.avis.fr/>]

septembre 2004



Évaluation réalisée par Patrice Bourlon

<http://collectiweb.fr/>

Cette évaluation n'est pas un travail de commande. Elle a été réalisée dans le cadre des travaux d'étude menés par CollectiWeb™ pour l'animation de ses séminaires ; le choix des sites étudiés étant le fait exclusif de l'auteur.

Les contenus textuels et graphiques du site évalué appartiennent de plein droit à la société AVIS LOCATION DE VOITURES SA. Les courtes citations de ces contenus, faites par l'auteur au sein de ce rapport d'évaluation, le sont au titre de l'article 122-5, paragraphe 3, du *Code de la propriété intellectuelle*.

Droits d'utilisation et copyright

Le présent document est soumis aux termes de la licence CollectiWeb™.

Cette licence confère un droit d'utilisation non exclusif, non limité dans le temps dans les conditions précisées ci-après. Cette licence n'inclut aucune forme de cession, même partielle, des droits d'auteur.

Dans le cadre de cette licence, **sont autorisées** :

- la consultation et l'impression du document pour votre usage personnel ;
- la copie à titre privé, exclusivement aux fins de sauvegarde ;
- la citation ponctuelle sur des médias publics ou privés (sites Internet ou intranet, forums de discussion Internet ou intranet, presse quotidienne ou magazines, journaux d'entreprise, etc.) ou lors de réunions, séminaires, stages de formation, etc., à condition que cette citation soit courte et que soient expressément indiqués le nom de l'auteur (Patrice Bourlon) et le site source (CollectiWeb.fr). Voir l'article L. 122-5, paragraphe 3, du *Code de la propriété intellectuelle*.

Dans le cadre de cette licence, ne **sont pas autorisées** :

- la reproduction partielle ou complète du document par tous procédés électroniques (copie ou conversion de fichier) ou de reprographie (imprimante, photocopieur, scanner, etc.) ;
- la représentation publique du document (utilisation lors de réunions, séminaires, stages de formation ; mise en ligne du document sur un intranet ou sur Internet ; etc.), à l'exception du droit de citation sus-mentionné ;
- la diffusion, la mise à disposition, la cession à titre gratuit ou onéreux, ou la revente de tout ou partie du document sous quelque forme que ce soit.

Cette œuvre est protégée en France par le *Code de la propriété intellectuelle* et à l'étranger par les conventions internationales sur le droit d'auteur.

Introduction

Le site AVIS.FR a été évalué d'après le référentiel CollectiWeb™, constitué de 160 critères répartis en 15 thèmes.

Ce référentiel a été élaboré à partir des travaux de différents auteurs, spécialistes reconnus en matière d'ergonomie et de design Web, de nos propres observations en tant que praticiens et des normes établies dans le domaine (voir [Bibliographie et liens de référence](#) à la fin de ce rapport ainsi que les liens complémentaires proposés dans la rubrique « [Méthodes](#) » du site CollectiWeb.fr).

L'étude a porté sur un échantillon de 5 pages représentatives des différents gabarits utilisés par le site AVIS.FR :

- page d'accueil du site (<http://www.avis.fr/>) ;
- page « [Offres spéciales France](#) » ;
- page « [Véhicules](#) » ;
- page « [A propos d'Avis](#) » ;
- formulaire « Demande de location », à partir de la page « [Tarifs et réservations](#) ».

L'étude a été réalisée par inspection manuelle. Pour certains critères, nous avons utilisé des configurations particulières du poste client (pour tester le site sur différentes plateformes) et des outils de vérification automatique.



Lecture du document

Pour chacun des 15 thèmes analysés, nous présentons les résultats de notre évaluation sous la forme d'un tableau de synthèse indiquant le « score » obtenu sur chaque critère.

Ce score est établi en utilisant le système de notation suivant :

Score **0**

Aucun problème n'a été relevé sur ce critère.

Score **1**

Information (problème tout à fait mineur, signalé seulement à titre informatif).

Score **2**

Problème mineur (impact faible à moyen sur l'utilisabilité¹ de l'interface ; demanderait à être corrigé mais ne met pas en cause la visite en cours ou la fidélisation des utilisateurs).

Score **3**

Problème majeur (impact moyen à fort sur l'utilisabilité de l'interface ; devra être corrigé - pourrait mettre en cause la visite en cours et/ou la fidélisation des utilisateurs, ou du moins d'une partie d'entre eux).

Score **4**

Problème critique (impact fort sur l'utilisabilité de l'interface ; doit être corrigé aussi rapidement que possible - risque de mettre en cause la visite en cours et/ou la fidélisation des utilisateurs, ou du moins d'une partie d'entre eux).

Chacun des critères fait par ailleurs l'objet d'un commentaire dans lequel nous mettons en évidence les éventuels problèmes relevés dans l'interface.

¹ Utilisabilité (*usability* en anglais) : capacité d'un système à être utilisé avec efficacité, efficience et à la satisfaction d'un utilisateur.

Thème 4 : fonctions de recherche et aides à la navigation

■ Critères d'évaluation

1. Une fonction de recherche en texte intégral est proposée sur le site
2. Des options de recherche « avancée » sont offertes à l'utilisateur, en particulier à l'issue d'une recherche « simple »
3. La fonction de recherche texte intégral met en œuvre par défaut l'opérateur « ET » (tous les mots)
4. La fonction de recherche en texte intégral donne des résultats pertinents ; afin de limiter le « bruit² » habituel de ce type de recherche, les menus ou autres informations récurrentes sur les pages sont exclues de l'indexation
5. D'autres fonctions de recherche plus spécialisées (basées sur des métadonnées³) sont proposées (en fonction de l'activité du site)
6. Si le site possède 3 niveaux de menus ou plus, une liste déroulante est proposée, permettant d'accéder directement au troisième niveau de l'arborescence
7. Un plan de site est disponible ; celui-ci présente les contenus du site sur plusieurs niveaux
8. En fonction de l'activité du site, des modes alternatifs d'accès à l'information sont disponibles (index de site⁴, liste de produits...)

² Bruit : en recherche documentaire, on qualifie de « bruit » les réponses peu pertinentes obtenues en réponse à une requête.

³ Métadonnées : données qui décrivent et permettent de classifier des données. Exemple : données associées à une publication (version, date, auteur, thèmes, mots-clés, etc.).

⁴ Index de site : liste alphabétique des contenus d'un site.

■ Résultats : tableau de synthèse (thème 4)

| CRITÈRES | | SCORES* |
|----------|--|----------------------|
| <u>1</u> | Une fonction de recherche en texte intégral est proposée sur le site | 3 |
| <u>2</u> | Des options de recherche « avancée » sont offertes à l'utilisateur, en particulier à l'issue d'une recherche « simple » | Critères non évalués |
| <u>3</u> | La fonction de recherche texte intégral met en œuvre par défaut l'opérateur « ET » (tous les mots) | |
| <u>4</u> | La fonction de recherche en texte intégral donne des résultats pertinents ; afin de limiter le « bruit » habituel de ce type de recherche, les menus ou autres informations récurrentes sur les pages sont exclues de l'indexation | |
| <u>5</u> | D'autres fonctions de recherche plus spécialisées (basées sur des métadonnées) sont proposées (en fonction de l'activité du site) | 3 |
| <u>6</u> | Si le site possède 3 niveaux de menus ou plus, une liste déroulante est proposée, permettant d'accéder directement au troisième niveau de l'arborescence | 1 |
| <u>7</u> | Un plan de site est disponible ; celui-ci présente les contenus du site sur plusieurs niveaux | 0 |
| <u>8</u> | En fonction de l'activité du site, des modes alternatifs d'accès à l'information sont disponibles (index de site, liste de produits...) | 1 |

*Scores : 0 = aucun problème relevé (vert) | 1 = signalé à titre d'information (blanc) | 2 = problème mineur (jaune) | 3 = problème majeur (orange) | 4 = problème critique (rouge) - voir chapitre « [Lecture du document](#) ».

■ Résultats : analyse et commentaires (thème 4)**CRITÈRE 1****Une fonction de recherche en texte intégral est proposée sur le site**Score **3**

Le site AVIS.FR ne propose pas de fonction de recherche en texte intégral. Bien que la vocation première du site soit de nature transactionnelle, il serait utile de disposer d'un moteur de recherche pour accéder aux contenus éditoriaux. Ceci permettrait de faciliter/d'accélérer la réponse à des questions du type :

- « *puis-je louer un véhicule à Paris et aller en Espagne ?* » (requête possible dans un moteur de recherche sur le mot « Espagne »).
En l'état, pour obtenir la réponse à cette question, l'utilisateur n'a d'autre choix que de trouver son chemin dans l'arborescence du site : Accueil > Tarifs et réservation (ou Plan du site) > Conditions générales de location > Validité territoriale (soit 3 clics de souris - sans compter les éventuelles hésitations, ou l'échec à trouver le bon chemin) ;
- « *La société Avis propose-t-elle des contrats pour les entreprises ?* » (requête possible dans un moteur de recherche sur les mots « contrats entreprises »).
En l'état, pour obtenir la réponse à cette question, l'utilisateur n'a d'autre choix que de trouver son chemin dans l'arborescence du site (2 à 3 clics de souris selon le chemin emprunté).
- etc.

CRITÈRE 2**Des options de recherche « avancée » sont offertes à l'utilisateur, en particulier à l'issue d'une recherche « simple »**

Critère non évalué.

CRITÈRE 3**La fonction de recherche texte intégral met en œuvre par défaut l'opérateur « ET » (tous les mots)**

Critère non évalué.

CRITÈRE 4**La fonction de recherche en texte intégral donne des résultats pertinents ; afin de limiter le « bruit » habituel de ce type de recherche, les menus ou autres informations récurrentes sur les pages sont exclues de l'indexation**

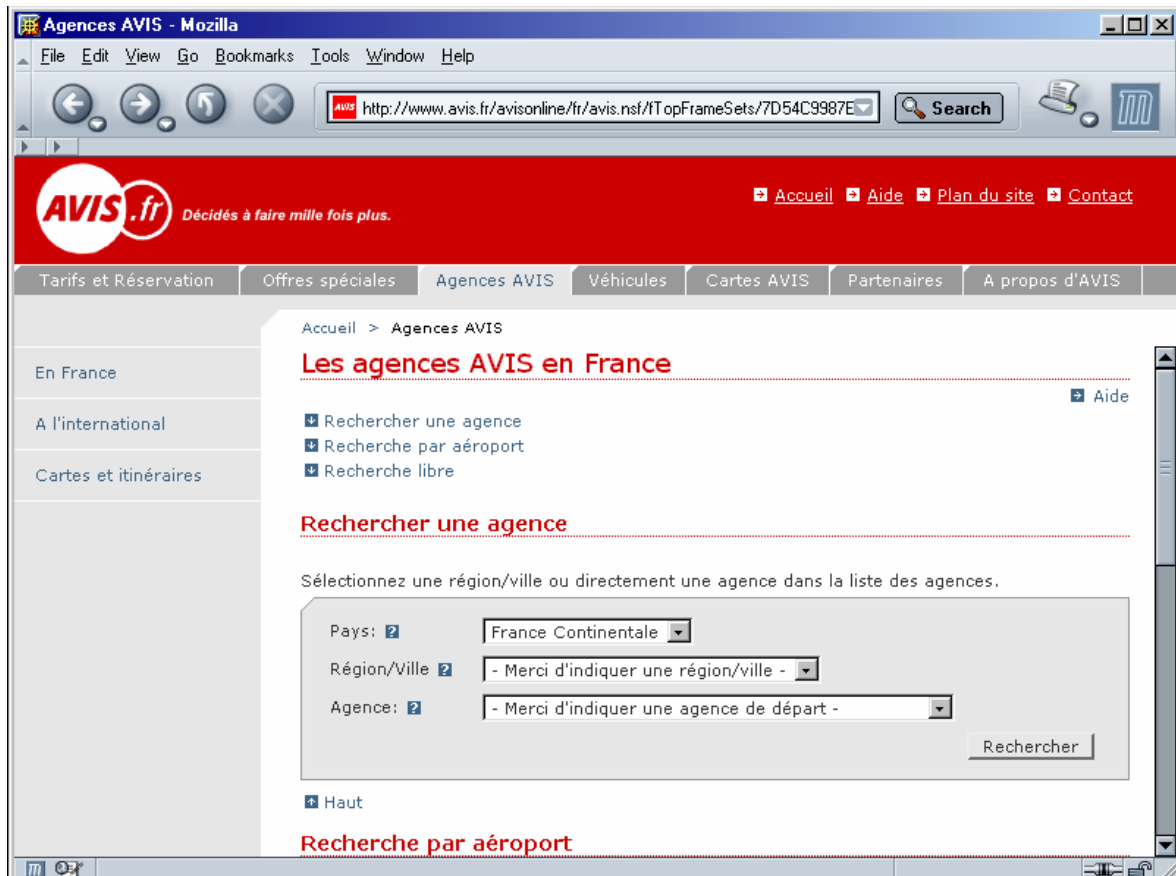
Critère non évalué.

CRITÈRE 5

D'autres fonctions de recherche plus spécialisées (basées sur des métadonnées) sont proposées (en fonction de l'activité du site)

Score **3**

Le site AVIS.FR propose une fonction de recherche d'agence et c'est une fonction tout à fait bienvenue compte tenu de l'activité du site.

**Les libellés**

Les 3 libellés « rechercher une agence ; rechercher par aéroport ; recherche libre » ne sont pas précis : en effet, dans tous les cas, il s'agit de rechercher une agence.

Des libellés plus adéquats pourraient être du type :

Rechercher une agence :

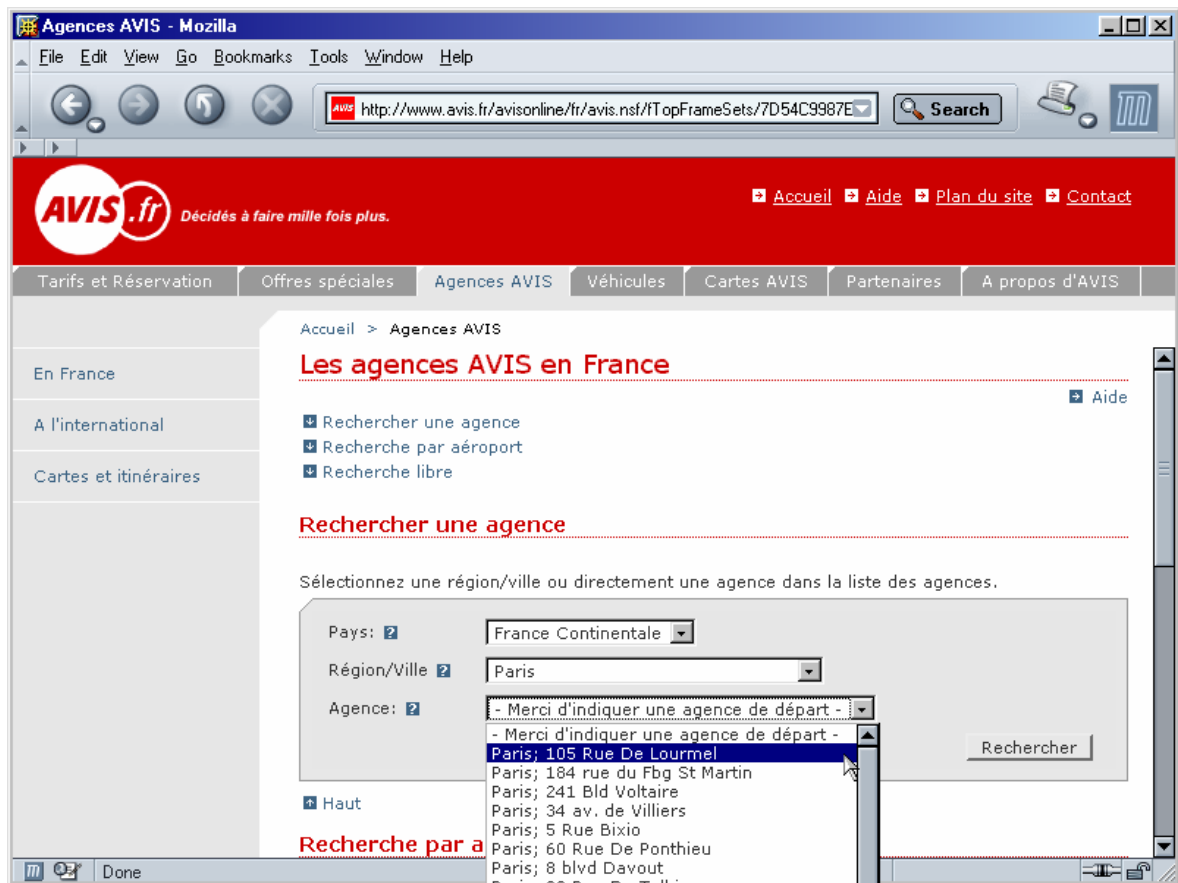
- par ville
- par aéroport
- en texte libre

Formulaire « Rechercher une agence »

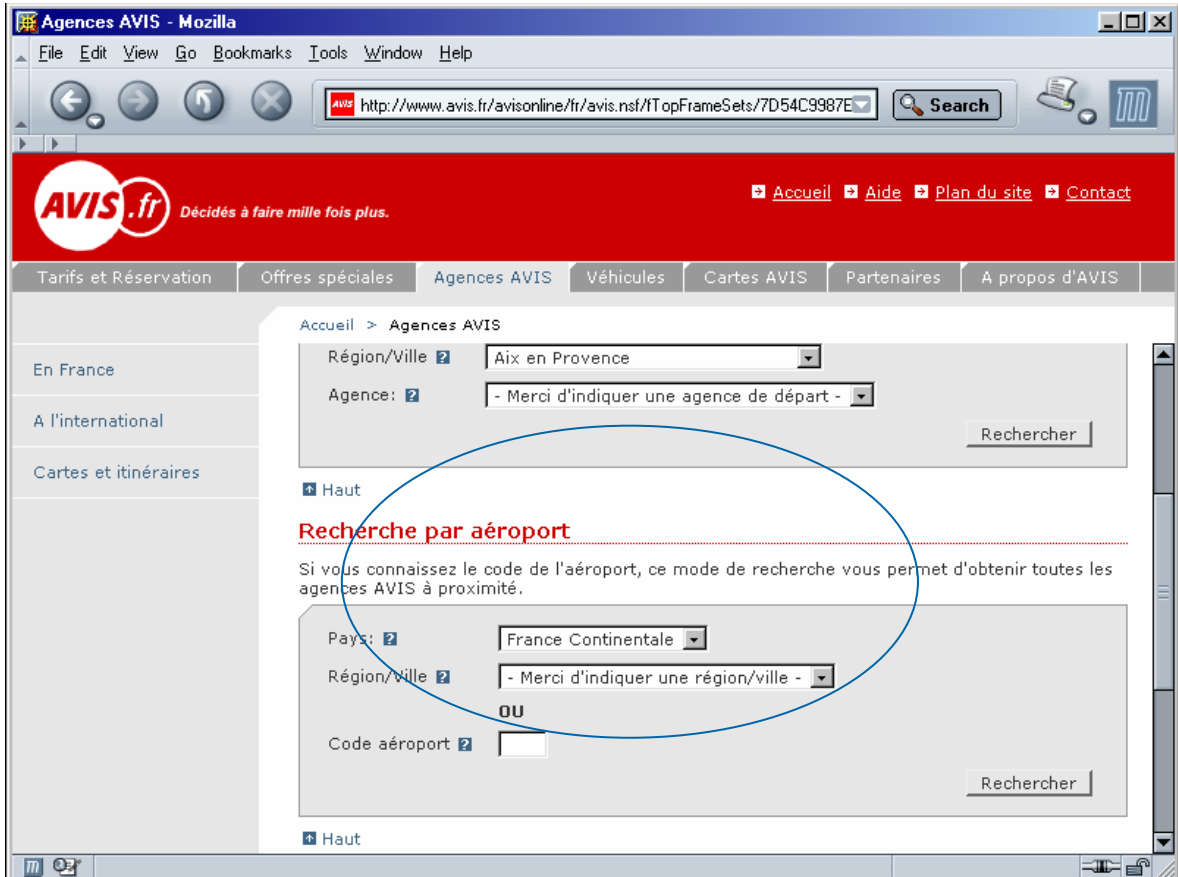
Alors que le titre de la page est « Les agences Avis en France », on demande à l'utilisateur de choisir le pays. Pourquoi distinguer la France continentale et la Corse (d'un point de vue utilisateur) ? On pourrait simplifier le formulaire en supprimant ce champ et en intégrant les villes corses dans la liste des villes.

Alors qu'on ne trouve que des villes dans la seconde liste déroulante, le libellé est « Région/Ville ».

Il serait plus pratique que, dans la liste des agences affichées pour « Paris », les arrondissements soient précisés, comme par exemple : Paris (75015) ; 105 rue de Lourmel...



Après un premier choix dans une des listes déroulantes, le formulaire « remonte » en haut de l'écran. C'est source de confusion, voire d'erreur : l'œil de l'utilisateur était focalisé au centre de la page et celui-ci s'attend à voir se réafficher le formulaire, avec son choix sélectionné, au même emplacement. Or, c'est maintenant le formulaire « Recherche par aéroport » qui occupe cet emplacement...



L'affichage de la liste des résultats présente plusieurs défauts.

Exemple : résultats à la recherche d'agences sur Paris



Le nombre de résultats trouvés n'est pas précisé. Le(s) mot(s) recherché(s) ne sont pas restitués. Le texte « L'agence suivante... » est inadéquat puisque plusieurs agences ont été trouvées.

La pagination des résultats est erronée.

On obtient en premier lieu :



Puis, si on clique sur « 11-20 », on voit maintenant apparaître « 21-22 »

Accueil > Agences AVIS

Les agences AVIS en France

L'agence suivante a été trouvée. Si vous souhaitez louer cliquez sur "Réserver".

1-10 | 11-20 | 21-22

11 Avis Paris
105 Rue De Lourmel
75015 Paris

Cliquez pour plus d'informations

Et enfin, si on clique sur « 21-22 », on obtient :

Accueil > Agences AVIS

Les agences AVIS en France

L'agence suivante a été trouvée. Si vous souhaitez louer cliquez sur "Réserver".

11-20 | 21-22

21 Avis Paris
Gare SnCF Roissy TGV
Aéroport Charles de Gaulle - Terminal 2D
95711 Paris

Cliquez pour plus d'informations

Formulaire « Recherche libre »

La touche « entrée » ne fonctionne pas pour lancer la recherche alors que c'est un standard pour un formulaire Web ; on oblige l'utilisateur à cliquer sur le bouton « Rechercher » au lieu de lui laisser les 2 possibilités. Voir un intéressant article sur ce sujet : « [Bien valider ses formulaires avec Javascript](#) » (site de l'Openweb Group).

Le problème de pagination des résultats est identique à celui mentionné plus haut.

Une recherche sur « Bastille » ou « Châtelet » ne donne aucun résultat ; le message affiché n'est pas clair « Aucune station (?)... ». Point positif : le lien « Retour » pour revenir au formulaire.

Accueil > Agences AVIS

Les agences AVIS en France

Aucune station ne correspond au texte saisi. Merci de modifier votre demande.

Retour

Une recherche sur une requête aussi restrictive que « 75011 » donne trop de résultats ...
Il faudrait certainement affiner le fonctionnement du moteur pour éliminer le « bruit ».

Accueil > Agences AVIS

- L'agence suivante a été trouvée. Si vous souhaitez louer un véhicule cliquez sur "Réserver".

1-10 | 11-20 | 21-30

11 Avis Viroflay

97 av. du Gal Leclerc
78220 Viroflay

12 Avis Evry

9C Bld Des Coquibus
Acti Club
91000 Evry

13 Avis Morangis

83-85 av. du Gal de Gaulle
91420 Morangis

14 Avis Meaux

113 av. Foch
77100 Meaux

15 Avis Fontainebleau

185 Rue Grande
77300 Fontainebleau

CRITÈRE 6

Si le site possède 3 niveaux de menus ou plus, une liste déroulante est proposée, permettant d'accéder directement au troisième niveau de l'arborescence

Score **1**

Le site AVIS.FR ne propose pas cette fonction.

CRITÈRE 7

Un plan de site est disponible ; celui-ci présente les contenus du site sur plusieurs niveaux

Score **0**

Le site AVIS.FR propose un plan de site qui présente les contenus du site sur 4 niveaux (la page d'accueil constituant le premier niveau de l'arborescence).

CRITÈRE 8

En fonction de l'activité du site, des modes alternatifs d'accès à l'information sont disponibles (index de site, liste de produits...)

Score **1**

Le site AVIS.FR ne propose pas cette fonction.

[RETOUR AU SOMMAIRE](#)