



UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE BELFORT-MONTBÉLIARD

Mémoire de Recherche

MR01 — Semestre d'Automne 2023

CONSTANT Julien

INFO 5

SEE à Linköpings Universitet - Suède

L'accessibilité numérique sur l'image de marque

Remerciements

Je voudrais simplement exprimer ma gratitude envers mon université d'accueil, Linköpings Universitet, qui m'a permis de réaliser ce mémoire de recherche lors de mon échange universitaire en Suède. Cette opportunité a élargi mes horizons en me donnant accès à davantage de ressources et d'informations, facilitant ainsi la réussite de mon étude.

Un grand merci également à l'Université de Technologie de Belfort-Montbéliard et à Mme Ylenia CURCI pour leur soutien tout au long de ce semestre. Leur aide précieuse a contribué à rendre cette expérience académique enrichissante et mémorable.

Table des matières

1	Introduction	3
1.1	Contexte	3
1.2	L'accessibilité numérique	3
1.3	La différence entre UI et UX	4
1.4	La réputation d'une marque	5
2	Analyse comparative	6
2.1	Outils utilisés	6
2.1.1	Global RepTrak® 2023	6
2.1.2	Semrush	6
2.1.3	Google Lighthouse	6
2.2	Les marques les plus appréciées	6
2.3	Les sites les plus consultées	6
3	Analyse détaillée	7
4	Conclusion	8

Chapitre 1

Introduction

1.1 Contexte

Dans une ère de plus en plus numérique¹, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à se tourner vers le web² afin de promouvoir leurs produits et services. En effet, pour faire davantage de profits, il paraît logique de vouloir toucher davantage de consommateurs et le web est un moyen efficace d'y parvenir.

Cependant, il peut être important de se demander si les entreprises prennent en considération tous leurs consommateurs et si cela peut avoir un impact sur leur réputation.

1.2 L'accessibilité numérique

L'accessibilité numérique se réfère à la conception et au développement de produits numériques de manière à ce qu'ils soient utilisables par tous, indépendamment de leurs capacités physiques ou cognitives, de leurs compétences technologiques ou de leurs limitations. L'objectif principal de l'accessibilité numérique est de garantir que toutes les personnes, y compris celles ayant des handicaps, puissent accéder, naviguer et interagir de manière efficace avec les sites web, applications, documents électroniques et autres contenus numériques.

Cela englobe une gamme variée de considérations, telles que la mise en œuvre de techniques de conception universelle, l'utilisation de normes et de bonnes pratiques, et l'intégration de fonctionnalités³ facilitant l'accès pour tous les utilisateurs. Certains éléments clés de l'accessibilité numérique comprennent la compatibilité avec les technologies d'assistance (comme les lecteurs d'écran pour les personnes malvoyantes), la facilité de navigation au clavier pour les personnes ayant des difficultés motrices, la lisibilité des contenus pour les personnes atteintes de troubles cognitifs, et la fourniture d'alternatives pour les contenus multimédias tels que les sous-titres pour les vidéos.

L'accessibilité numérique ne se limite pas seulement à des considérations éthiques, mais elle est également souvent exigée par la législation dans de nombreux pays⁴. Par exemple, des normes d'accessibilité telles que les Web Content Accessibility Guidelines⁵ (WCAG) sont

1. noauthor_ere_2023.

2. noauthor_total_nodate.

3. alajarmeh_non-visual_2021.

4. noauthor_accessibilite_nodate.

5. noauthor_criteres_nodate.

largement utilisées comme référence pour garantir que les sites web et les applications respectent des critères d'accessibilité spécifiques.

En promouvant l'accessibilité numérique, les entreprises s'efforcent ainsi de réduire les barrières qui limitent l'accès à leurs produits et services. Cela permet d'élargir leur portée et d'atteindre un public plus large, tout en améliorant l'expérience utilisateur et par conséquent la satisfaction client. En outre, l'accessibilité numérique peut également contribuer à améliorer l'image de marque d'une entreprise en montrant son engagement à fournir des produits et services accessibles à tous.

Mais de quelle manière les entreprises peuvent mettre en place des mesures d'accessibilité numérique ? Et comment cela peut-il avoir un impact sur leur réputation ?

1.3 La différence entre UI et UX

L'interface utilisateur (UI) et l'expérience utilisateur (UX) sont deux concepts interdépendants mais distincts dans le domaine du design et du développement de produits numériques. La différence fondamentale entre les deux réside dans leur portée et leur objectif.

L'UI, se concentre sur la conception visuelle et interactive d'un produit. Cela englobe les éléments tels que les boutons, les menus, les icônes, les couleurs et la disposition générale des éléments à l'écran. L'UI vise à rendre l'interaction avec un produit aussi visuellement attrayante, efficace et intuitive que possible. Une interface utilisateur bien conçue garantit que les utilisateurs peuvent naviguer facilement, comprennent les différentes fonctionnalités et effectuent des actions sans confusion.

D'autre part, l'UX, englobe l'ensemble du parcours de l'utilisateur lorsqu'il interagit avec un produit. Cela inclut non seulement l'interface visuelle, mais aussi les aspects plus larges tels que la facilité d'utilisation, la satisfaction utilisateur, la performance du produit et la réponse aux besoins des utilisateurs. L'UX se concentre sur la compréhension profonde des attentes et des comportements des utilisateurs, ainsi que sur la création d'une expérience globale positive.

Pour simplifier, l'UI est axée sur le comment quelque chose semble et fonctionne visuellement, tandis que l'UX se concentre sur le pourquoi et sur l'expérience globale de l'utilisateur. Une excellente UI peut susciter une première impression positive, mais une UX bien pensée garantit que cette impression perdure tout au long de l'utilisation du produit.

En résumé, l'UI et l'UX sont complémentaires dans la conception de produits numériques, mais leurs objectifs et leurs domaines d'application diffèrent. Une collaboration harmonieuse entre les concepteurs d'UI et d'UX est essentielle pour créer des produits qui offrent à la fois une esthétique agréable et une expérience utilisateur agréable⁶.

6. **ardito_investigating_2014.**

1.4 La réputation d'une marque

La réputation d'une marque, souvent considérée comme l'ensemble des perceptions, opinions et impressions que les consommateurs ont à son égard⁷, joue un rôle crucial dans le succès d'une entreprise. Elle est forgée par divers facteurs, tels que la qualité des produits ou services, la communication marketing, et de plus en plus, par l'accessibilité en ligne, en grande partie déterminée par les aspects d'interface utilisateur (UI) et d'expérience utilisateur (UX).

Dans l'ère numérique actuelle, où les interactions en ligne sont monnaie courante, l'accessibilité numérique joue un rôle majeur dans la construction de la réputation d'une marque. L'UI est le premier point de contact entre la marque et l'utilisateur, une interface bien conçue, intuitive et esthétiquement agréable crée une première impression positive, renforçant ainsi la perception de la marque⁸.

L'UX, quant à elle, influe directement sur la façon dont les utilisateurs interagissent avec un produit ou un service en ligne. Une expérience utilisateur positive, marquée par une navigation facile, des fonctionnalités intuitives et une réponse rapide aux besoins des utilisateurs, renforce la confiance en la marque. À l'inverse, une expérience utilisateur médiocre, caractérisée par des interfaces complexes, des temps de chargement lents ou des fonctionnalités peu claires, peut engendrer des frustrations et nuire à la réputation de la marque.

L'accessibilité numérique est également cruciale pour inclure tous les utilisateurs, y compris ceux ayant des besoins spécifiques en matière d'accessibilité. Les marques qui négligent cet aspect risquent de créer des barrières d'accès, excluant potentiellement une partie de leur public cible. En adoptant des pratiques d'accessibilité, comme une conception inclusive et la conformité aux normes d'accessibilité, les marques démontrent leur engagement envers l'équité et l'inclusion, renforçant ainsi leur réputation positive auprès d'une audience diversifiée.

Pour conclure, l'accessibilité numérique, largement déterminée par l'UI et l'UX, a un impact direct sur la manière dont une marque est perçue en ligne. En investissant dans une expérience utilisateur positive et accessible, les marques peuvent renforcer leur réputation, fidéliser les clients et s'établir comme des acteurs respectés dans leur domaine.

7. **boistel_reputation_2008.**

8. **barcella_initiation_nodate.**

Chapitre 2

Analyse comparative

2.1 Outils utilisés

Afin d'approfondir notre compréhension de l'impact de l'accessibilité numérique sur l'image de marque. Divers outils tels ont été utilisés pour analyser la réputation, la visibilité en ligne, et l'accessibilité des entreprises.

Cette approche méthodique vise à déterminer comment l'accessibilité numérique influence la perception globale d'une marque en ligne. Les résultats de cette analyse pourront fournir des premiers éléments de réponse à la question centrale de notre recherche.

2.1.1 Global RepTrak® 2023

Établi en 2004, The RepTrak Company possède la plus grande base de données de référence sur la réputation au monde, avec plus d'un million d'évaluations d'entreprises par an utilisées par les PDG, les conseils d'administration et les dirigeants dans plus de 60 pays à travers le monde¹.

Par conséquent, on peut considérer que les résultats de ces études annuelles sont fiables et représentatifs de la réalité. Ainsi, le rapport 2023 de Global RepTrak® va permettre de comparer quelles sont les marques les plus appréciées auprès de la population.

2.1.2 Semrush

e²

2.1.3 Google Lighthouse

2.2 Les marques les plus appréciées

2.3 Les sites les plus consultées

1. noauthor_reptrak_2023.

2. noauthor_most_nodate.

Chapitre 3

Analyse détaillée

Chapitre 4

Conclusion

Mots clefs

[N°X – Y] Keyword 1, [N°X – Y] Keyword 2, [N°X – Y] Keyword 3, [N°X – Y] Keyword 4,

CONSTANT Julien

MR01 — Semestre d'Automne 2023

Résumé

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut purus elit, vestibulum ut, placerat ac, adipiscing vitae, felis. Curabitur dictum gravida mauris. Nam arcu libero, nonummy eget, consectetur id, vulputate a, magna. Donec vehicula augue eu neque. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Mauris ut leo. Cras viverra metus rhoncus sem. Nulla et lectus vestibulum urna fringilla ultrices. Phasellus eu tellus sit amet tortor gravida placerat. Integer sapien est, iaculis in, pretium quis, viverra ac, nunc. Praesent eget sem vel leo ultrices bibendum. Aenean faucibus. Morbi dolor nulla, malesuada eu, pulvinar at, mollis ac, nulla. Curabitur auctor semper nulla. Donec varius orci eget risus. Duis nibh mi, congue eu, accumsan eleifend, sagittis quis, diam. Duis eget orci sit amet orci dignissim rutrum.

Nam dui ligula, fringilla a, euismod sodales, sollicitudin vel, wisi. Morbi auctor lorem non justo. Nam lacus libero, pretium at, lobortis vitae, ultricies et, tellus. Donec aliquet, tortor sed accumsan bibendum, erat ligula aliquet magna, vitae ornare odio metus a mi. Morbi ac orci et nisl hendrerit mollis. Suspendisse ut massa. Cras nec ante. Pellentesque a nulla. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Aliquam tincidunt urna. Nulla ullamcorper vestibulum turpis. Pellentesque cursus luctus mauris.