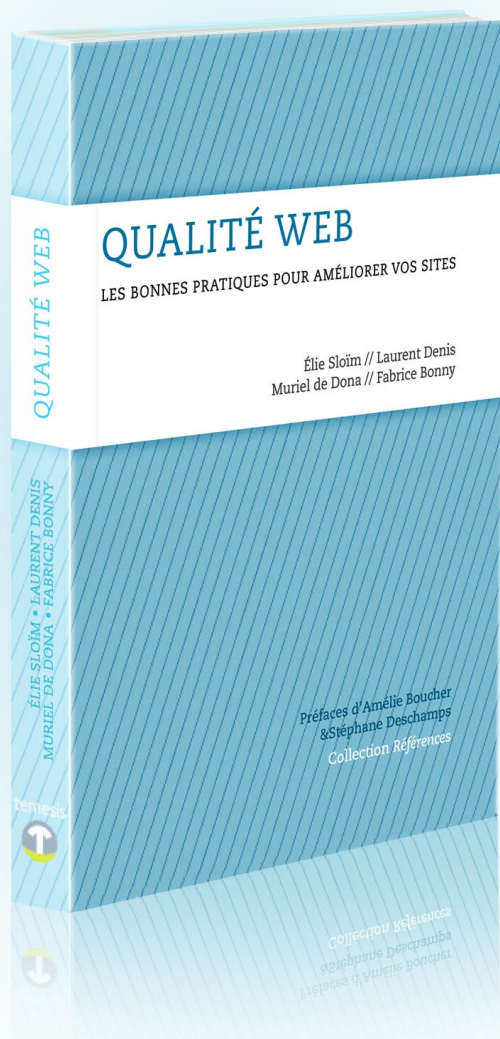


La fiche suivante est extraite de l'ouvrage

Qualité Web - le livre

Les bonnes pratiques pour améliorer vos sites



Accessibilité
E-commerce
Editorial
Navigation
Performance
Référencement
Sécurité
Utilisabilité
...

39 € TTC
Prix public conseillé

<http://qualite-web-lelivre.com/>

Chaque demande d'information fait l'objet d'un accusé de réception.

Après l'envoi d'un formulaire, un internaute peut-il être vraiment certain que sa demande a bien été prise en compte ? Un simple courriel d'accusé de réception lève ce doute et rassure.

OBJECTIF Informer les utilisateurs de la prise en compte de leur demande.
Permettre aux utilisateurs d'obtenir une confirmation archivable de la bonne réception de leur demande d'information.

MISE EN ŒUVRE Faire en sorte que la validation de chaque formulaire de contact ou de demande d'information déclenche l'envoi d'un accusé de réception à l'attention de l'expéditeur. Cela suppose bien entendu de rendre obligatoire le champ de saisie de l'adresse e-mail dans chaque formulaire.

CONTRÔLE Via un formulaire de contact ou le canal de contact mail indiqué :

- Adresser une demande d'information fictive en utilisant une adresse email réelle ;
- Contrôler qu'un accusé de réception est bien reçu à cette adresse.

Notons que cette vérification est similaire à celle de la bonne pratique 174 (p. 107) sur l'envoi d'un accusé de réception par le service des réclamations.

AVIS

Il est très simple de proposer un formulaire de contact sur un site. Il est en revanche bien plus difficile de répondre aux sollicitations des internautes qui l'utilisent. Ce suivi est d'autant plus compliqué que certaines remarques ne demandent pas de réponse et qu'il est difficile de garantir une réponse adaptée à tous les internautes. Cela rend d'autant plus important le fait d'envoyer systématiquement un accusé de réception : même en l'absence de réponse plus détaillée, cet accusé de réception élimine plusieurs doutes dans l'esprit des internautes, notamment ceux concernant la prise en compte de leur demande et le bon fonctionnement du site.