



Cette fiche est extraite du livre :

Qualité web les bonnes pratiques pour améliorer vos sites

39€ - Version numérique offerte
<http://qualite-web-lelivre.com/>

Les comptes ou abonnements ouverts en ligne peuvent être fermés par le même moyen.

De nombreux services et sites Internet proposent, voire même, exigent la création directe d'un compte pour accéder aux contenus et services. La fermeture du compte doit pouvoir se faire avec la même facilité que son ouverture.

OBJECTIF

Faciliter la gestion des comptes utilisateurs.

Éviter à l'utilisateur une recherche de contact.

Conforter la confiance dans le site ou le service.

MISE EN ŒUVRE

Fournir dans le site une procédure (formulaire) de clôture de compte automatisée si la création de compte est elle-même automatisée.

Fournir sur le site un formulaire de demande de clôture si la création de compte est différée.

CONTRÔLE

Dans tout site proposant la création d'un compte utilisateur :

→ Créer un compte puis contrôler la possibilité de le clore ou de demander sa clôture en ligne, via un processus similaire.

Cette recommandation gagne à être associée à la bonne pratique 169 (p. 78) sur la sauvegarde et la récupération des contenus personnels dans un format standard.

AVIS

Tenter de conserver captif un utilisateur en le privant de la possibilité de fermer un compte aura peu d'effet, si ce n'est donner une image négative du service.