



Cours :	INF777 – Applications Internet
Trimestre :	Hiver 2017
Professeur :	Martin Dozois

Compte rendu du :

T.P. 1ère partie :

Problématique, analyse et prototype (11 pages)

Cas :

Site Web « www.cliniqueangus.com »

Préparé le 13-02-2017 par :

Nom	Matricule
Abdelfattah OCHI	16002406
Armand DAYANG NANA	16183531
Seif El Islam GUIZANI	16186280



PROBLÉMATIQUE (9pts)

La clinique médicale ANGUS offre divers services médicaux et paramédicaux au grand public. Une forte concurrence est présente dans ce secteur au Québec puisque ses services sont déjà offerts par un grand nombre de cliniques. L'existence de la clinique sur le Web remonte à 2012 (selon <http://web.archive.org>). Les sites Web concurrents offrent des interfaces variées mais avec un contenu plus ou moins similaire. L'ergonomie ainsi que l'organisation du contenu joueront un rôle important dans l'expérience utilisateur. L'adaptation du contenu aux nouvelles interfaces (téléphones intelligents, tablettes... etc.) sera aussi un défi à prévoir.

Description du site :

Le site Web www.cliniqueangus.com représente le portail grand public de la clinique.

Le site est léger et fournit une panoplie d'informations sur les services offerts. En visitant le site, on a une idée sur leur équipe de médecins (médecins de famille et spécialiste), leurs activités ainsi que leurs informations de base (horaire d'ouverture, coordonnées, contacts...etc.).

Mission et Objectifs :

La mission du site est de faciliter l'accès aux informations telles que l'horaire d'ouverture, coordonnées et contacts ainsi que la disponibilité de ses médecins, les nouveaux services offerts et les tarifs.

Les objectifs du site :

- Offrir un accès en ligne aux informations et services de la clinique.
- Attirer le plus de clientèle en fournissant un nombre important de médecins et de spécialités.

Utilisateurs cibles :

Le site offre ses services aux personnes de tout âge qu'on peut les placer dans 3 catégories :

Jeunes :

- Âge : entre 18 et 25 ans
- Langue parlée, lue, écrite : parlent le français et l'anglais mais écrivent et lisent un peu moins
- Formation générale et habiletés de lecture : la plupart ont fait des études collégiales et sont moins forts en lecture
- Habiletés de dactylographie, habiletés informatiques : habilités informatiques élevées, rapides en dactylographie
- Contexte environnemental : bruit souvent présent (musique), généralement dans des endroits mal éclairés, ils sont souvent à l'extérieur et en mouvement, utilisent beaucoup les appareils mobiles
- Handicaps à accommoder : perception des couleurs, troubles de concentration.

Adultes :

- Âge : entre 25 et 60 ans
- Langue parlée, lue, écrite : parlent, lisent et écrivent le français et/ou l'anglais
- Formation générale et habiletés de lecture : la plupart ont fait des études collégiales et universitaires et ont de l'expérience en lecture
- Habiletés de dactylographie, habiletés informatiques : habilités informatiques moyennes, +/- rapides en dactylographie.
- Contexte environnemental : généralement dans des endroits calmes et bien éclairés, ils sont à l'intérieur (au bureau, à la maison...etc.)
- Handicaps à accommoder : perception des couleurs, troubles de la vision.

Aînés :

- Âge : 60 ans et plus
- Langue parlée, lue, écrite : parlent, lisent et écrivent principalement le français
- Formation générale et habiletés de lecture : la plupart ont fait des études secondaires et sont forts en lecture
- Habiletés de dactylographie, habiletés informatiques : Pas d'habilités informatiques, tapent plus lentement.
- Contexte environnemental : endroits très calmes, bien éclairés et ils sont très souvent assis.
- Handicaps à accommoder : perception des couleurs, troubles de la vision, troubles de mémoire, handicaps physiques (mobilité).

Analyse des sites concurrents :

Il existe une dizaine de cliniques œuvrant dans la région du Grand Montréal. On a retenu les 3 sites Web des cliniques offrant des services similaires à la clinique Angus.

Grille de notation: 1 = pas du tout 5 = tout à fait	SITES WEB			
	www.cliniqueangus.com	www.polyconcorde.com	www.privamed.com	www.cliniquemedicalebromont.com
PAGE D'ACCUEIL	1	4,4	3,8	2,2
Le site est-il visuellement clair et lisible?	1 Non. Le texte est presque partout dans la page.	4	4	3 Oui mais il faut descendre la page pour voir le contenu.
Le design du site est-il esthétiquement attrayant? (organisation et couleurs utilisées)	1 Pas de design carrément.	3 Simple et trop classique. Date peut-être au début du web.	4 Bien organisé.	2
Les couleurs utilisées sont-elles harmonieuses?	1 Trop de couleurs en une seule page. Harmonie quasi absente.	5 Couleurs très bien agencées.	3 Couleurs pas trop agencées.	2 Pas de contraste suffisant des couleurs.
La page d'accueil incite-t-elle à poursuivre la visite du site?	1 Non. Le contenu n'est pas organisé.	5 Le contenu est organisé. Il facilite la localisation de ce que l'utilisateur cherche.	3 Accueil minimaliste.	3
Le site comporte-t-il un logo?	1 Non.	5 Oui.	5	1
NAVIGATION	1	4,7	4,5	3,5
La navigation dans le site se fait-elle facilement (aller, retour, bouton "accueil" présent...)?	1 -On ne peut pas distinguer facilement les liens -Retour à l'accueil se fait par un lien du menu -Pas de boutons.	5 -Navigation facile et fluide.	5	3

Grille de notation: 1 = pas du tout 5 = tout à fait	SITES WEB			
	www.cliniqueangus.com	www.polyconcorde.com	www.privamed.com	www.cliniquemedicalebromont.com
Le site est-il homogène d'une page à l'autre? (pas de rupture visuelle)	1 -Aucune homogénéité. -Plusieurs liens mènent à d'autres sites ne sont pas bien distingués.	5 Même thème appliqué dans toute les pages.	3 Des pages affichent une image en haut sans dire que d'autres ne le font pas.	2 Utilise des animations flash pas trop cohérentes.
Les pages sont-elles clairement organisées? (différentes parties distinctes...)	1 Contenu dupliqué dans plusieurs rubriques.	5	5	4
Savez-vous toujours où vous êtes? (présence de repères...)	1 Rien ne mentionne la page en cours.	4 Surlignement des boutons.	5 -Le menu principal est toujours visible -Pages imbriquées au menu	5 Le menu principal est toujours visible
RECHERCHE ET AFFICHAGE DES RÉSULTATS	1,4	2	2	1,4
Un moteur de recherches est-il intégré au site?	1 Aucun moyen de recherche.	1	1	1
L'information est-elle facile à retrouver?	2 -Beaucoup d'information dans la page d'accueil -Informations dupliquées et mal répertoriées.	4 Menu bien organisé par catégorie de services offerts.	2 Une bonne partie de la page contient une grande image. Il faut donc aller en bas de page à chaque fois pour lire l'information.	2 Une bonne partie de la page contient une grande image. Il faut donc aller en bas de page à chaque fois pour lire l'information.
S'il y a un moteur de recherche et que la recherche n'aboutit pas, est-il possible d'obtenir une aide ou des suggestions?	1 Pas de recherche.	1	1	1
LIENS ET LIBELLÉS	1,5	2,5	2	1
Les liens internes sont-ils utiles et clairs?	2 -Pas utiles car l'information existe sous d'autres liens -Non clairs : Difficile à distinguer un lien d'un titre.	4 -Utiles oui car ils mènent aux infos qu'ils mentionnent. -Les liens ont la même couleur que le site.	3 Plusieurs liens ne peuvent être distingués que lorsque le curseur pointe dessus.	1 Liens internes presque absents.

Grille de notation: 1 = pas du tout 5 = tout à fait	SITES WEB			
	www.cliniqueangus.com	www.polyconcorde.com	www.privamed.com	www.cliniquemedicalebromont.com
Les étiquettes/labels sont-elles cohérentes et facile à comprendre?	1 Absence d'étiquettes et libellés.	1	1	1
LISIBILITÉ	2	4	3,5	2,5
Le texte est-il suffisamment lisible sur le fond?	3 Oui car le fond est clair.	4 Couleurs brillantes sur un fond foncé.	3 La page est divisée en plusieurs carrés/rectangles ce qui divisent l'info en plusieurs parties de la page.	3 Textes parfois clairs parfois non.
Les textes et images sont-ils correctement agencés?	1 -Aucun agencement -Pas d'images sauf dans la page « Vision » et qui ne parlent pas du département!	4 Illustrations réussies .	4	2 Il y a une seule image par menu en haut de la page qui n'a pas de texte.
PERFORMANCE	3	4,3	2,5	3
La page d'accueil s'affiche-t-elle rapidement?	5 La page s'affiche rapidement.	4	1 Trop lente à s'afficher comparée aux autres sites. Ceci est causé par une image de taille.	3 Un peu lente à cause de l'interface flash utilisé.
Les autres pages du site s'affichent-elles rapidement?	4 Oui puisque pas d'images.	4	3 Les pages affichants des images s'affichent moins rapidement.	3
Les images, animations s'affichent-elles rapidement?	2 Pas d'images sauf dans la page « Vision »!	5 -Pas d'animation. -Les images ne sont pas volumineuses.	2 Images volumineuses.	2 Images volumineuses.
La résolution est-elle adaptée à l'écran?	1 Non	4	4	4


Grille de notation: 1 = pas du tout 5 = tout à fait	SITES WEB			
	www.cliniqueangus.com	www.polyconcorde.com	www.privamed.com	www.cliniquemedicalebromont.com
CONTENU	2	4	4,5	4,5
Le style rédactionnel employé est-il en adéquation avec le public cible?	1 -Texte mal placé partout dans tout le site. -Premières informations affichées sont loin des besoins d'un patient.	4 -Emploi de phrases courtes et simples -Texte bien présenté.	4	4
Une ou plusieurs versions étrangères sont-elles disponibles?	3 Version anglaise mais pas traduite comme il faut	4	5	5
STRUCTURE ET ORGANISATION	1,5	3,7	3,3	2,7
L'information est-elle correctement structurée? (Présence de titres, sous-titres...)	1 Texte mal placé partout dans tout le site.	4	3 Plus ou moins. La page est trop divisée en carrés/rectangles.	3
Trouve-t-on rapidement ce que l'on cherche?	2 Premières informations affichées sont loin des besoins d'un patient.	4	5	4
Les boutons de navigation sont-ils compréhensibles?	2	4	4	3
Les éléments graphiques guident-ils la visite?	1 Pas d'éléments graphiques sauf quelques images ne reflètent pas le contexte de la page.	3	1 Les images ne décrivent pas vraiment le contexte de la page.	1 Les images ne décrivent pas vraiment le contexte de la page.
MOBILE	1	4	4	3
Le site est-il adapté aux appareils mobiles?	1 Non, le site ressemble beaucoup à la version intégrale donc elle n'est pas une version mobile à part entière.	4 Version plus au moins adaptée.	4 Version plus au moins adaptée.	3

Grille de notation: 1 = pas du tout 5 = tout à fait	SITES WEB			
	www.cliniqueangus.com	www.polyconcorde.com	www.privamed.com	www.cliniquemedicalebromont.com
RÉFÉRENCIEMENT	3	1	4	2
Quelle est la qualité d'indexation du site?	3 Affiché dans la première page des résultats en cherchant les mots « clinique médicale » sur Google.	1 Il faut chercher des mots bien précis pour trouver le site sur Google.	4 Affiché à la troisième position des sites suggérées par Google Map en cherchant les mots « clinique médicale » sur Google.	2 Affiché dans la deuxième page des résultats en cherchant les mots « clinique médicale » sur Google.

ANALYSE (10pts)

Identification de la situation actuelle ;

- Le site n'est pas visuellement clair : contenu mal organisé, trop de couleur de texte, polices de caractère non homogène, pas de logo...etc.
- Le design du site est absent, pas de version mobile proprement dite.
- Première impression négative (pas le gout de naviguer dans le site)
- Pas facile de naviguer dans le site Web, les liens ne sont pas homogènes, on ne peut pas distinguer si le lien va nous rediriger vers l'interne ou l'externe.
- Pas d'outil d'aide sur l'utilisation du site Web, pas de plan de site.
- Le site ne présente aucune image illustrative qui peut aider l'utilisateur à repérer plus rapidement ce qu'il cherche.
- Style rédactionnel inadéquat pour le public cible (utilisation de terminologies spécialisées)



Clinique médicale ANGUS

4101 rue Molson, Montréal (Québec) 514-807-2333

Coordonnées
Clinique Angus Pavillon Molson
 4101 rue Molson, suite 101
 Montréal (Québec)
 H1Y 3L1
 tél. 514 807 2333
 fax. 514 596 1821
cliniqueangus@videotron.ca


Heures d'ouverture
 8 h à 20 h en semaine *
 8 h à 16 h fin de semaine et jours fériés *

Clinique Angus Pavillon
 Sherbrooke

URGENCE SANS RENDEZ-VOUS
TÉLÉPHONÉZ IMPÉRATIVEMENT AU
 514-360-1433 DÈS
 - 20h15 pour les patients ayant un médecin de famille à la clinique
 - 21h15 pour les patients sans médecin de famille

[Vous recherchez un médecin de famille](#)
[Cliquez ici](#)

Du nouveau à la clinique Angus



Clinique médicale ANGUS

4101 rue Molson, Montréal (Québec) 514-807-2333

Coordonnées
Clinique Angus Pavillon Molson
 4101 rue Molson, suite 101
 Montréal (Québec)
 H1Y 3L1
 tél. 514 807 2333
 fax. 514 596 1821
cliniqueangus@videotron.ca

Heures d'ouverture
 8 h à 20 h en semaine *
 8 h à 16 h fin de semaine et jours fériés *

Clinique Angus Pavillon
 Sherbrooke

URGENCE SANS RENDEZ-VOUS
TÉLÉPHONÉZ IMPÉRATIVEMENT AU
 514-360-1433 DÈS
 - 20h15 pour les patients ayant un médecin de famille à la clinique
 - 21h15 pour les patients sans médecin de famille

[Vous recherchez un médecin de famille](#)
[Cliquez ici](#)

Du nouveau à la clinique Angus

Accueil
 English
 Équipe
 Vision
 Services
 Médecin de famille
 Acupuncture
 Médiation familiale
 Neuropsychologie
 Orientation

Numéros de téléphone des guichets d'accès pour clientèle orpheline

CSSS Lucile-Teasdale 514-524-3544 poste 21402
 CSSS Bordeaux-Cartierville-St-Laurent 514-331-5311
 CSSS Cavendish 514-484-7878
 CSSS Ahuntsic et Montréal Nord 514-384-2000 poste 3508
 CSSS Dorval-Lachine-LaSalle 514-639-0650
 CSSS Ouest-de-l'Île 514-625-2572
 CSSS de la Montagne 514-731-8531 poste 5208
 CSSS Pointe-de-l'Île 514-356-2572 poste 3612
 CSSS Saint-Leonard et Saint-Michel 514-722-3000 poste 1328
 CSSS Coeur-de-l'Île 514-376-4141 poste 1823
 CSSS Sud-Ouest-Verdun 514-766-0546 poste 2234
 CSSS Jeanne-Mance 514-527-2361 poste 3333

Dr Carol Chabot [cliquez ici](#)

Dre Fannie Chau [en congé de maternité "retour prévu mars 2017"](#)

Dr Réal Cloutier [cliquez ici](#)

Dre Nathalie Coté [cliquez ici](#)

Dr Luc Courtemanche [cliquez ici](#)

Dre Annie Demers [cliquez ici](#)

Dre Marie Pascale Ethier [cliquez ici](#)

Dre Laetitia Lam [cliquez ici](#)

Dre Katia Lamarre [cliquez ici](#)

Dre Genevieve Leduc [en congé de maternité](#)

Dr François Locas [cliquez ici](#)

Dr François Loubert [cliquez ici](#)

Dre Alexandra Manganas [cliquez ici](#)

Dre Erika Morissette [cliquez ici](#)

Dre Marie-Claude Nadeau [cliquez ici](#)

Dre Blanche Nault [cliquez ici](#)



Recueil des données sur les tâches (actuelles et futures) :

Tâches actuelles :

- Informations générales sur leur services offerts ainsi que d'autres externes
- Informations sur le staff médical
- Prise de rendez-vous
- Informations sur la disponibilité des médecins via un site externe (service offert par le gouvernement)
- Consultation de répertoire des médecins

Tâches futures (rajoutées) :

- Possibilité de prise de rendez-vous par clavardage
- Gestion des rendez-vous (modifier, annuler)
- Création de comptes pour les patients
- Consultation du dossier médical du patient
- Consulter une page d'informations utiles sur des maladies et des conseils de prévention

L'image projetée par le site doit être à la hauteur des standards du secteur ainsi qu'aux attentes des utilisateurs. Pour cette raison, on a recommandé une refonte.

Un ménage tant au niveau contenu qu'au niveau esthétique s'impose en premier lieu afin de se démarquer de la concurrence et le rendre plus attractif.

Le défi majeur sera de rendre le site plus interactif et non pas juste une interface statique. Par exemple, l'utilisateur (client) pourra prendre/annuler un rendez-vous en clinique, à domicile ou même en ligne (clavardage), fournir les informations sur son profil santé avant de se présenter...etc.

La valeur ajoutée du nouveau site Web se manifestera dans :

- Charge de travail (moins de charge sur le personnel en clinique)
- Présence sur le Web (plus de visibilité sur les moteurs de recherche)
- Taux de conversion (augmenter le taux d'utilisation des services en ligne)
- Élargir les connaissances des utilisateurs sur plusieurs maladies en leur fournissant des infos utiles dessus ainsi que des conseils de prévention.

Développement des paramètres d'utilisabilité et les scénarios d'utilisation :

1^{er} cas d'utilisation « S'authentifier à Mon dossier »

Acteur principal	Tous les utilisateurs du système
Pré-condition	L'utilisateur est connecté au serveur
Post-condition	L'utilisateur est connecté au système, et redirigé vers la section qui lui convient
Scénario nominal	1) L'utilisateur saisit son login et mot de passe 2) L'utilisateur valide 3) Le système vérifie les données saisies
Exception	Un message d'erreur est affiché le cas d'essais échéant

2^{ème} cas d'utilisation « Consultation des spécialistes »

Acteur principal	L'utilisateur
Pré-condition	L'utilisateur est connecté au serveur
Post-condition	L'utilisateur est redirigé vers la section qui lui convient
Scénario nominal	1) Le système affiche une liste des spécialistes 2) L'utilisateur peut faire une recherche sur les différents spécialistes 3) L'utilisateur fait un choix sur un spécialiste 4) L'utilisateur peut faire un choix sur la fiche des spécialistes choisi 5) L'utilisateur consulte la plage de consultation
Exception	Un message d'erreur est affiché le cas échéant

3^{ème} cas d'utilisation « Prendre un rendez – vous »

Acteur principal	L'utilisateur
Pré-condition	L'utilisateur doit être connecté au serveur et identifié
Post-condition	L'utilisateur est connecté au système, et redirigé vers la section qui lui convient
Scénario nominal	1) L'utilisateur peut choisir le motif de consultation 2) L'utilisateur doit choisir une date et heure sur le calendrier 3) L'utilisateur peut prendre un rendez vous
Exception	Un message d'erreur est affiché le cas échéant

PROTOTYPE (10pts)

Le prototype, dont on présente quelques écrans ci-dessous, a été réalisé avec le logiciel Axure 8.0.

Le fichier source .RP sera fournie par courriel (compatible seulement avec la version 8.0 ou plus).

