

# Séance 12

## Outils relationnels Formulaires / Blogues / Forums

INF 777

Automne 2017



## Plan de la séance

Outils relationnels et Web 2.0 :  
Implantation, utilisation et bonnes pratiques

- Formulaires Web
- Blogues corporatifs
- Forums de discussion

## Formulaires Web

- ❑ Web vs papier
- ❑ Formulaires utiles pour :
  - Contact (coordonnées, informations personnelles)
  - Abonnement / Inscription (événements, cours, services en ligne)
  - Gestion/diffusion de contenus (SGC, blogues, réseaux sociaux)
  - Demandes d'emploi
  - Sondages
  - Achats en ligne
- ❑ Moment crucial de la réalisation d'une tâche (taux de conversion)
  - Lire « The \$300 million button » sur le site du cours  
Ex.: thebay.com, bestbuy.ca VS istockphoto.com, admission.com

## Formulaires Web

- ❑ Défis de conception :
  - Positionnement des champs et libellés
  - Alignement des champs et libellés et mise en page générale
  - Nomenclature des libellés
  - Groupements d'informations (blocs de questions, longues listes déroulantes)
  - Prévention d'erreurs et messages d'erreurs
  - Aide contextuelle
  - Adaptations pour les appareils mobiles
- *Formulaires sont souvent inefficaces et inefficients...*
  - <http://web.archive.org/web/20101022135051/http://www.leclanpanneton.ca/estimation.html>

## Demande d'estimation

<p>Nom : <input type="text"/></p> <p>Adresse : <input type="text"/></p> <p># Appartement : <input type="text"/></p> <p>Province ou État : <input type="text"/></p> <p>Code Postal : <input type="text"/></p> <p>Email : <input type="text"/></p> <p>Nombre de pièces : <input type="text"/></p>	<p>Prénom : <input type="text"/></p> <p>Rue : <input type="text"/></p> <p>Ville : <input type="text"/></p> <p>Pays : <input type="text"/></p> <p>Téléphone : <input type="text"/></p> <p>Date du déménagement : <input type="text"/> 30 <input type="text"/> Février <input type="text"/> 2010 <input type="text"/></p> <p>Service d'emballage requis <input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non</p>
---	---

  

<p>Nouvelle Adresse : <input type="text"/></p> <p># Appartement : <input type="text"/></p> <p>Province ou État : <input type="text"/></p> <p>Code Postal : <input type="text"/></p>	<p>Rue : <input type="text"/></p> <p>Ville : <input type="text"/></p> <p>Pays : <input type="text"/></p>
---	--

Mentionnez les articles particuliers :

UNIVERSITÉ DE  
SHERBROOKE

INF 777 – Automne 2017

5

## Formulaires en ligne

- ☐ Simplicité de l'interface
  - Ne pas distraire de la tâche
  - Limiter les liens sortants (*menus, publicités*)
  - Considérer le modèle de conception « one thing per page »
    - <https://www.smashingmagazine.com/2017/05/better-form-design-one-thing-per-page/>
- ☐ Position du libellé d'un champ
  - Pour des champs habituels (*nom, prénom, adresse*)
    - ➔ alignement au-dessus du champ
  - Si le formulaire s'allonge verticalement
    - ➔ positionner à gauche du champ (en alignant les libellés à droite)
  - Disposez les champs verticalement (pas de gauche-droite)

Source: Luke Wroblewski, « Best practices for form design », (2007) p.16-18

UNIVERSITÉ DE  
SHERBROOKE

INF 777 – Automne 2017

6

État civil:	<input type="text" value="Conjoint (e) de fait"/> <small>Les conjoints de fait bénéficient de la prime pour personne mariée.</small>
Depuis combien d'années avez-vous un permis de conduire?	<input type="text" value="Plus de 6"/>
Quand avez-vous obtenu votre permis de conduire canadien ou américain?	<input type="text" value="1990"/> <input type="text" value="04"/> (aaaa/mm)
Sélectionnez le type de permis de conduire que vous détenez actuellement.	<input type="text" value="Permis de conduire valide"/>

  

**Dossier de conduite**

Avez-vous eu un accident responsable ou non, déclaré ou non, au cours des 6 dernières années? ☐ Oui ☒ Non

Avez-vous eu d'autres types de sinistres tels que le feu, le vol, le vandalisme, le délit de fuite ou le bris de vitre, au cours des 6 dernières années? ☐ Oui ☒ Non

Avez-vous commis des infractions au cours des 3 dernières années? ☒ Oui ☐ Non  
Ne pas considérer les contraventions de stationnement.

Vous n'avez pas le temps de terminer?  
 Vous pouvez [enregistrer vos informations](#).

**A**

Post Code

Country

**B**

Post Code

Country

**C**

Post Code

Country

Source: Luke Wroblewski  
<http://www.lukew.com/resources/articles/PSactions.asp>

**Informations relatives au paiement**

Nom du détenteur de la carte de crédit :

Type de carte de crédit :   

\* Numéro de carte de crédit :

\* Date d'expiration :

## Formulaires en ligne

### □ Les boutons d'actions

- Le bouton d'action principal (soumettre) doit être clairement distinct des boutons d'actions secondaires. (e.g. un bouton pour l'action principale et des hyperliens pour les actions secondaires).
- Généralement aligné à gauche, dans le « *path to completion* »
- Le bouton « soumettre » devrait disparaître après avoir été cliqué pour éviter des envois multiples.
- Éviter les boutons « Vider le formulaire ». Si un bouton « Annuler » est pertinent, le distinguer du bouton d'action principal (forme et position)

Source: Luke Wroblewski, « Best practices for form design », (2007)

## Formulaires en ligne

### ❑ Prévenir les erreurs

- Placer les indices (explications, exemples) à proximité du champ.
- Demander une confirmation du mot de passe, mais pas de l'adresse de courriel.

## Formulaires en ligne

### ❑ Gérer visuellement les erreurs

- Communiquer les erreurs de soumissions avec un message en haut de page (explication de l'erreur) et à côté du champ fautif  
<http://keystroke.media/contact>
- Contrastez le message avec le contexte (couleur, grosseur)
- Effectuer une validation des données
  - Utilisez judicieusement Ajax
  - <http://www.smashingmagazine.com/2009/07/07/web-form-validation-best-practices-and-tutorials/>

**Les erreurs suivantes se sont produites:**

- Le prénom comprend au moins un caractère invalide. Veuillez n'utiliser que des caractères alphanumériques, des apostrophes, des traits d'union ou des points. (0012)
- Le nom n'a pas été entré, ou il contient un ou plusieurs caractères non autorisés. Veuillez n'utiliser que des caractères alphanumériques, des apostrophes, des traits d'union ou des points. (0013)
- Entrez une adresse. (0020)
- Les villes ne peuvent comprendre que des caractères alphanumériques. Vérifiez-le et réessayez. (0021)
- Sélectionnez une province. (0022)
- Fichier des codes postaux ne peut contenir que des lettres, des chiffres et des espaces. S'il vous plaît vérifier l'exactitude et essayez à nouveau. (0014)
- Les trois champs du numéro de téléphone sont obligatoires. Vérifiez l'exactitude et réessayez. (0027)

**Expédition**

**Entrer une nouvelle adresse**

Prénom

Nom

N° local / appt. (optionnel)

Adresse

Ville

Province -- Sélectionner --

Code postal

Pays Canada

Téléphone  -  -  Poste

Autre numéro de téléphone (optionnel)  -  -  Poste

**Continuer**

## Formulaires Web

### ☐ Outils

- SGC, frameworks, Google Drive, Wufoo.com, SurveyMonkey.com, JQuery...

### ☐ Meilleures pratiques : aspects techniques

- Les nouvelles balises XHTML
  - label** : Rendre le libellé cliquable
  - for** et **id** : Permet d'associer le libellé au champ (accessibilité)

```
<label for="prenom">Prénom</label>
```

```
<input type="text" name="prenom"
id="prenom">
```

# Formulaires Web

- Les nouvelles balises xhtml
  - **fieldset** et **legend** : 7 +- 2... créer des groupements!  
Encadrer visuellement et titrer des portions de formulaire

```
<fieldset>
  <legend>Téléphones</legend>
  <label for="domicile">Numéro domicile</label>
  <input type="text" name="domicile"
id="domicile">
<br />
  <label for="bureau">Numéro bureau</label>
  <input type="text" name="bureau" id="bureau">
<br />
  <label for="cell">Numéro cellulaire</label>
  <input type="text" name="cell" id="cell">
</fieldset>
```

### Exemple : Inscription au congrès du Barreau



## Formulaires Web

- Les nouvelles balises XHTML
  - **optgroup** : créer des groupements dans les listes déroulantes avec un formatage et une indentation

```
<label>Industrie
<select name="list">
  <optgroup label="Informatique">
    <option>Réseaux</option>
    <option>Programmation</option>
  </optgroup>
  <optgroup label="Santé">
    <option>Chirurgie</option>
    <option>Médecine familiale</option>
  </optgroup>
</select>
</label>
```

[https://www.w3schools.com/tags/tryit.asp?filename=tryhtml\\_optgroup](https://www.w3schools.com/tags/tryit.asp?filename=tryhtml_optgroup)

## Formulaires Web

- Les nouvelles balises XHTML
  - **tabindex** : naviguer à l'aide du clavier avec la touche [Tab]

```
<input type="text" name="field1"
  tabindex="1" id="field1" />
```

<https://www.wufoo.com/html5/attributes/27-tabindex.html>

# Formulaires Web

## **focus**

- Positionner automatiquement le curseur
- Ex.: Pages de login

```
<form action="form.asp">  
  Prénom: <input type="text" name="prenom" autofocus><br>  
  Nom: <input type="text" name="nom"><br>  
  <input type="submit">  
</form>
```

Exemple:

<http://www.html5tothepoint.com/autofocus.htm>

Note : Nouvel attribut HTML5. Non supporté pour IE9 et moins, qui vont simplement ignorer la fonction.

# Formulaires en ligne

## Meilleures pratiques : utilisabilité

- Un guide complet : « Best practices for form design »  
Luke Wroblewski (2007)  
[http://www.lukew.com/resources/articles/WebForms\\_LukeW.pdf](http://www.lukew.com/resources/articles/WebForms_LukeW.pdf) (PDF: 3,9 Mo)

## Blogues

- ❑ Log = Journal de bord
- ❑ Blogue = contraction de Weblog = Journal de bord publié sur le Web (carnet Web)
  - Courts articles (billets d'humeur, d'opinions) présentés chronologiquement, le plus récent en première position de la page
  - Fonction intégrée de commentaires des lecteurs
  - Système et interface conviviale de mise en ligne permettant de publier et partager facilement

## Blogues

- ❑ Pour les entreprises:
  - Communiquer rapidement de l'information (RSS intégré = fil de nouvelles)
  - Outil d'échange et de collaboration pour des équipes internes
  - Documenter historiquement une démarche de projet
    - Refonte du site Web [hec.ca](http://hec.ca)
    - [www.renaud-bray.com](http://www.renaud-bray.com) : Impliquer des utilisateurs dans une démarche en sollicitant des commentaires de façon informelle – voire anonyme (blogue précédant une refonte)
  - Renforcer l'identité professionnelle, l'implication des employés
    - [meublesqualitecanada.ca](http://meublesqualitecanada.ca)
    - [courrielleur.com](http://courrielleur.com)
  - Voir aussi lectures de la séance 12.

## Blogues

- ❑ Tradition : L'entreprise a **un** responsable des relations publiques. Les blogueurs multiplient les contacts de l'entreprise avec le public.
- ❑ Code de conduite du blogueur corporatif
  - Ne jamais divulguer d'information confidentielle sur leur entreprise;
  - Éviter toutes déclarations diffamatoires à l'endroit de l'entreprise;
  - Éviter tous propos inappropriés à caractère sexuel, racial ou religieux sur des collègues, des clients ou des tiers;
  - Sans censurer les contenus et limiter l'expression personnelle, les blogueurs doivent bloguer de manière responsable;
  - Des lignes de conduites et un code d'éthique intégrés au manuel d'employés sont pertinents.
- Exemples : corporatebloggingpolicies.pdf

## Blogues

- ❑ Blogger
- ❑ WordPress
- ❑ Services offerts par les hébergeurs Web :
  - fr.funio.com (blogue, forum, commerce électronique, etc.)
- ❑ Assurez-vous de pouvoir exporter les données dans le choix de la plate-forme

## Blogues et réseaux sociaux

### ☐ Bonnes pratiques

- Qualité du français
- Contenus spécifiques, thématiques, ciblés
- Fréquence de publication
- Fournir une rétroaction aux commentateurs
- Assurer une modération des commentaires qui repose sur des règles publiées sur le site (netiquette)
  - <http://www.lapresse.ca/netiquette.php>
  - <http://www.radio-canada.ca/apropos/politiquesDiffusions/netiquette/>
  - <http://www.michelleblanc.com/2009/05/01/us-air-force-fournis-outils-blogueurs-affaires/>
- <http://chantalepelletier.com/8-types-de-commentaires-et-reponses/>
- Surveiller les stats (visiteurs, blogues référents)

## Forums de discussion

### ☐ La force de la communauté

- Entreprises de services : Libérer le service à la clientèle
- Questions fréquentes : « *One to many* »
- Permet l'archivage vs liste discussion
- Ex.: [www.powweb.com](http://www.powweb.com), [discussions.apple.com](http://discussions.apple.com)

### ☐ Bonne pratiques

- Identifier les besoins et l'utilité d'un forum (nombre de participants, fréquence des interventions, capacité de gérer les échanges)
- Présence de modérateurs

### ☐ Solutions

- Consulter les offres des hébergeurs Web (ex: [funio.com](http://funio.com))
- [www.phpbb.com](http://www.phpbb.com)

## Outils relationnels complémentaires

### ❑ Sondages en ligne

- Plus accessible que des tests d'utilisabilité
- Mesurer l'appréciation des utilisateurs avant une refonte
  - [www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com), [surveygizmo.com](http://surveygizmo.com)
  - [www.wufoo.com](http://www.wufoo.com)

### ❑ Discussion en temps réel (*Chat*)

- Service à la clientèle « live »
- « Comment puis-je vous aider? » Intervenir auprès des utilisateurs en questionnement
  - Ex. [videotron.ca](http://videotron.ca), [subarurivenord.com](http://subarurivenord.com)
  - [www.zopim.com](http://www.zopim.com)