



Analyse heuristique SAE Évaluation

EL BABARTI Selma

Sommaire

INTRODUCTION	2
I - L'ARRIVEE DE L'UTILISATEUR SUR LE SITE.....	2
II - LE CHOIX DU RESTAURANT	7
III - LE CHOIX DU PLAT	11
IV - VALIDATION ET PAIEMENT DE LA COMMANDE.....	15
CONCLUSION ET BILAN PERSONNEL.....	18
MISE EN COMMUN	18

Introduction

Dans le cadre de la SAE évaluation, nous avons pour objectif d'évaluer un système en appliquant plusieurs types de méthodes d'évaluation UX. Pour cela, nous allons effectuer une première étude exploratoire en utilisant les méthodes heuristique décrites par Bastien et Scapin afin de relever à la fois les points fort du produit, mais aussi ses faiblesses. Le produit que nous avons choisi d'étudier est le site web de Naofood, une petite entreprise qui propose un service de livraison de nourriture (de restaurants nantais) à domicile.

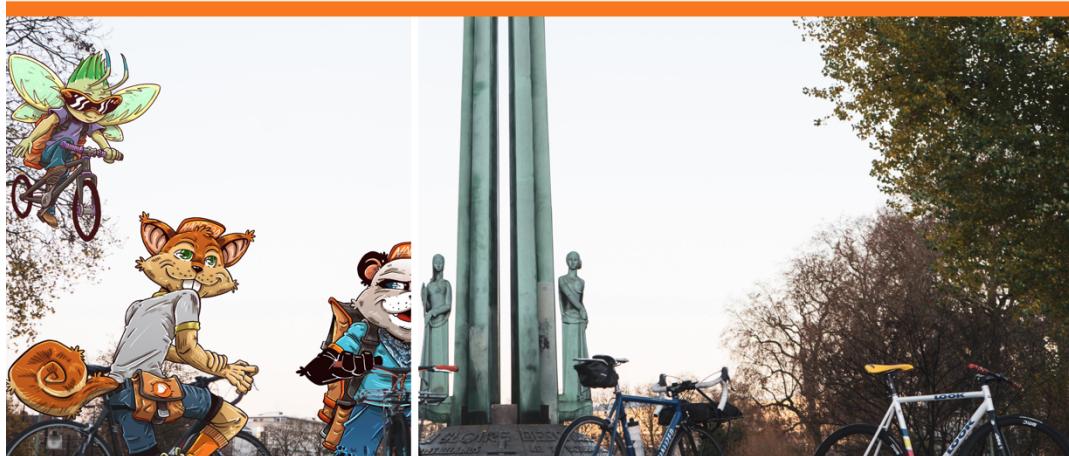
Pour effectuer cet audit ergonomique, je vais suivre les critères heuristiques de Bastien et Scapin (2001) en partant du cas d'usage le plus fréquent qu'un utilisateur puisse imaginer d'un utilisateur utilisant cette plateforme : passer une commande pour se faire livrer un repas à domicile. Je vais pour cela suivre le parcours de ce cas d'usage en décrivant petit à petit les critères de Bastien et Scapin pour l'arrivée d'un utilisateur sur le site, pour l'effectuation d'une commande, pour le choix du plat et enfin pour la validation et le paiement de la commande. Je vais également effectuer quelques comparaisons entre la version mobile et la version web classique que l'on peut consulter via un ordinateur afin d'apporter plus d'illustrations à mes propos, mais je vais également faire quelques comparaisons avec l'application mobile de Naofood. Je trouve cela pertinent d'effectuer des comparaisons avec les versions mobiles car les comportements des utilisateurs sont très différents : alors que certains préfèrent le confort d'un ordinateur, d'autres préfèreront utiliser leur smartphone pour effectuer une commande rapide, pour consulter internet après leur journée de travail, ou même parce qu'ils n'ont pas forcément d'ordinateur. Il faut savoir s'adapter à tous les comportements et les habitudes des utilisateurs et c'est dans ce cadre que j'estime utile de faire des comparaisons.

I - L'arrivée de l'utilisateur sur le site

Selon Bastien et Scapin, une bonne interface doit soutenir et guider l'utilisateur dans l'apprentissage du système.

Dans un premier temps, il est important de voir si le site incite bien l'utilisateur à effectuer des actions en lui donnant des indices.

Lorsque l'on se rend sur la page web de Naofood (<https://naofood.fr>), nous atterrions sur l'écran d'accueil (illustration 1) avec une très grosse image qui prend quasiment l'intégralité de celui-ci en termes de place. Cela est à la fois un avantage notre œil va rapidement se diriger vers les seules informations écrites qu'il trouve en premier, soit la barre de menu en haut et nous avons rapidement une idée des choix possibles qui s'offrent à nous. Cela limite donc les affordances.



*Illustration 1 :
écran d'accueil
du site de
Naofood.*

Cependant, cela peut aussi être un inconvénient car nous avons finalement assez peu d'information sur la fonction principale de cette plateforme : si je suis un nouvel utilisateur et que je me retrouve par hasard sur cette page web, je ne suis pas capable de dire ce qu'est Naofood et quels sont les services que cette entreprise propose.

En allant plus bas sur cette page, nous comprenons par la suite que Naofood effectue des livraisons à Nantes. En descendant plus bas, nous comprenons que ce sont des livraisons de nourriture et en continuant de descendre nous comprenons que ce sont des plats qui proviennent de restaurants nantais que nous pouvons choisir. Pour un tout nouvel utilisateur l'information vient donc progressivement et nécessite une volonté de curiosité en balayant la page.

Pour en revenir à notre barre de navigation qui se trouve en haut (illustration 2) et qui est constamment visible sur notre écran, nous pouvons remarquer quelques indices : je sais où je me trouve grâce à un petit code couleur orange qui m'indique que je me trouve sur cette page. Les autres pages sont affichées en noir et dès que je clique sur l'une d'entre elles, celle-ci devient orange et celle que je viens de quitter redévie noir. Cela est pratique car cela permet à l'utilisateur d'avoir un feedback immédiat pour savoir où il se trouve en permanence et diminue donc sa charge de travail quant à la mémorisation de son historique de navigation.





Illustration 2 : barre de navigation en haut de page, sur le site de Naofood

Il est également important de noter que cette barre d'option présente 7 propositions d'action. Cela correspond à la capacité moyenne de mémorisation d'éléments en mémoire à court terme pour un humain. Cela permet de ne pas surcharger l'utilisateur d'information.

Nous remarquons également le bouton commander qui semble être plus à l'écart des autres options, à la fois par sa mise en évidence qui le rend particulièrement visible et incitatif (grâce au contraste qu'il créer, sa grosse taille, et sa forme semblable à celle d'un bouton classique sur un site) : mon œil a directement été attiré par ce bouton qui m'invite à cliquer dessus. C'est une information facile à comprendre et à assimiler, on sait que lorsque l'on clique dessus, on va sûrement pouvoir accéder aux restaurants proposés.

Cette mise en évidence est d'ailleurs d'autant plus marquée sur la version mobile (illustration 3) : la plus petite taille d'écran de mon téléphone implique de devoir gérer la densité informationnelle et de faire des choix quant à l'affichage des informations sur l'interface, et c'est la seule commande qui est directement accessible lorsque l'on se rend sur le site de Naofood avec un smartphone. Les autres commandes sont accessibles grâce à un *menu hamburger* placé en haut à droite de l'écran (donc à proximité du bouton commander, mais moins directes).

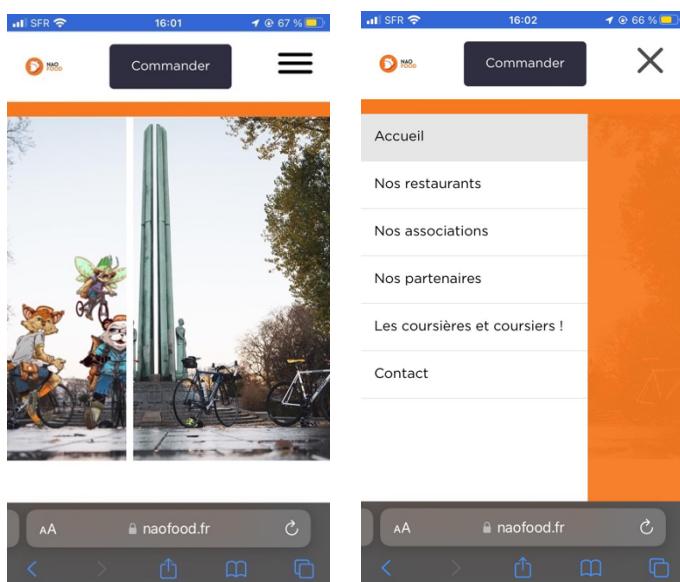


Illustration 3 : à gauche, l'écran d'accueil du site de Naofood accessible depuis un smartphone. A droite, les actions accessibles depuis le menu hamburger.

Ce choix de mise en évidence du bouton commandé est très stratégique et bien pensé : en tant qu'utilisateur qui a faim, j'ai envie de commander rapidement sans trop réfléchir. Le fait de m'offrir

directement cette option de manière très visible réduit mon temps de réaction quant à ma prise de décision.

Enfin, concernant la lisibilité de cette page d'accueil, les informations semblent plutôt bien hiérarchisées et plus ou moins saillantes selon leur importance : lorsque je balaye la page du regard, j'arrive à distinguer les différentes rubriques à la fois grâce à leur mise en forme (des blocs séparés me font comprendre que ce sont des informations différentes), mais aussi par le choix de la typographie et des couleurs : le orange qui semble marqueur d'informations importante (comme c'est le cas dans ma barre de menu en haut) est aussi la couleur choisi pour les titres des différentes rubriques. De plus, ces titres sont en majuscules et écrits plus gros, je ne perds donc pas de temps à m'y retrouver (illustration 4).

LES NOUVEAUTÉS !

Ils rejoignent l'aventure



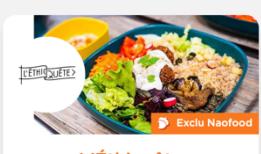
Exclu Naofood

BON ?! ET QU'EST-CE QU'ON MANGE ?

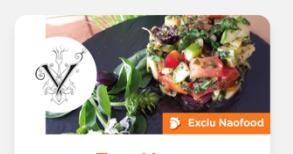
Retrouvez notre sélection sur mesure de restaurants Nantais!



Le Petit Paga



L'Ethiopiquete

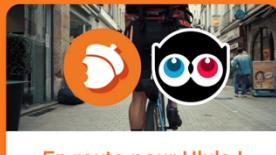


TerraVaga

L'ACTU NAOFOOD :



Naofood, un engagement solidaire.



En route pour Ulule !
11 octobre 2021



Une rentrée qui envoie du pâté !

NOUS TRAVAILLONS ENSEMBLE

Des partenaires proches de chez nous et qui partagent nos valeurs.



Start-Win



Les Coursiers Nantais



Ville de Nantes



CoopCycle



Le petit futé

ILS PARLENT DE NOUS



Big City Life



Ouest France



Le Figaro



Télénantes



MaVieenLoireAtlantique

Illustration 4 : mise en saillance des informations importantes

Bien que cette analyse soit applicable au site web et à la version mobile, nous ne pouvons pas en dire autant de l'application mobile. En effet, la chose qui m'a le plus surprise c'est le manque de cohérence entre le site et l'application... Alors que Naofood semble avoir une identité graphique

basée sur les couleurs orange, noir et blanc, et une certaine cohérence quant à la manière de présenter ses informations en page d'accueil, j'ai eu beaucoup de mal à savoir si j'étais bien sur la bonne application pour plusieurs raisons : le nom de l'application n'est pas Naofood mais Coopcycle (ce qui créer déjà de la confusion). De plus, la couleur qui semble dominante dans cette application est le rouge et ne présente aucun trait commun avec le site (illustration 5).



Illustration 5 : interface de l'application mobile Coopcycle (qui sert aussi pour commander sur Naofood).

Enfin, alors que sur le site web nous avions une incitation directe à commander, l'application n'est pas aussi claire : nous devons d'abord choisir notre ville, puis notre adresse de livraison et nous accédons directement à la liste des restaurants après avoir rempli ces deux informations (illustration 6), sans avoir vu nulle part la notion de commander. Je dirai que cela s'explique par le fait que Coopcycle semble être une plateforme commune à plusieurs organismes semblables à Naofood mais cela créer une réelle rupture et a engendré de la confusion chez moi, en tant qu'utilisateur qui ai eu l'impression de m'être trompée de plateforme.

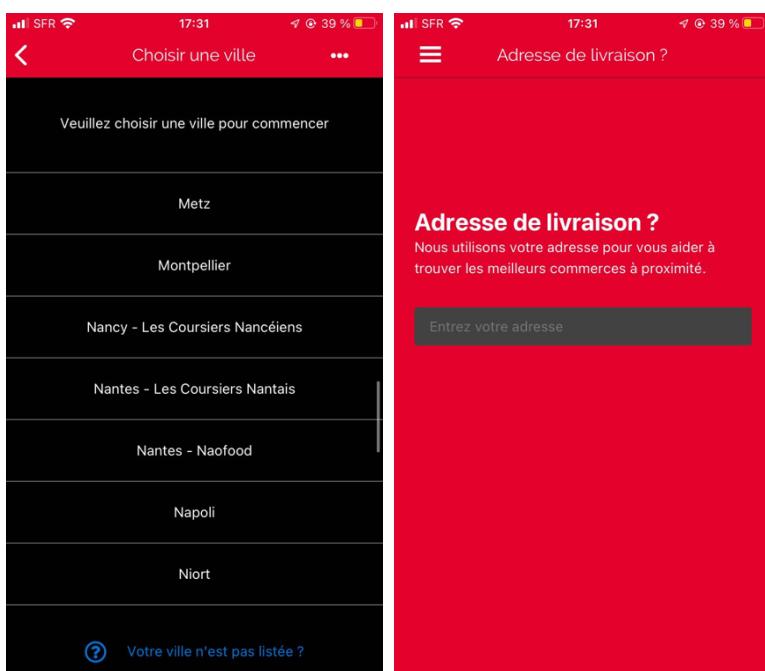


Illustration 6 : les premières étapes auxquelles est confronté un utilisateur de l'application.

Le seul point de l'application qui se différentie du site web et qui semble conforme à un des critères de Bastien et Scapin est celui de l'adaptabilité : alors que sur le site web je n'ai pas vu de possibilité de personnaliser l'interface selon ses préférences, j'ai remarqué que l'application était compatible avec le mode sombre de mon téléphone.

II - Le choix du restaurant

Après avoir cliqué sur le fameux bouton de commande sur l'interface d'accueil, on me redirige vers une autre page qui semble complètement différente de celle que je venais de voir.

Là aussi je remarque que l'on m'a en fait redirigé vers la plateforme CoopCycle pour effectuer ma commande, car le nom de domaine est différent.

Cela me pose donc un certain problème de cohérence et de contrôle explicite puisque j'ai l'impression que ce n'est pas le même site, l'identité graphique colorée n'y est plus et je ne trouve plus les mêmes commandes que précédemment (illustration 7). C'est comme si je devais tout réapprendre sur cette page. Cela apporte donc de la confusion chez un utilisateur.

Illustration 7 : page présentée lorsque l'on appuie sur le bouton commander

La première chose qui me vient à l'esprit en voyant cette page est la quantité d'information. L'utilisateur peut rapidement se sentir submergé : nous avons à la fois une barre de recherche en haut (qui semble être une barre d'adresse), un menu sur le côté avec une multitude de cases à cocher, et ce qui semble être une liste de restaurant, proposée de façon grossière et sans hiérarchie.

En tant qu'utilisateur la question se pose alors de savoir par où commencer, j'ai trop de choix et l'on ne m'indique pas du tout où aller. Il n'y a plus du tout d'incitation ou de guidage et la charge de travail est surexploitée.

Nous allons donc voir ces éléments un à un. Si l'on s'intéresse à la barre d'adresse, il faut savoir que dans un premier temps je n'avais pas compris que ce n'était pas une barre de recherche mais d'adresse. En effet, étant vite submergée d'informations j'ai instinctivement tapé le nom d'un restaurant dans cette barre pour voir si je pouvais le trouver plus facilement plutôt qu'en faisant défiler tout mon écran et en cherchant longtemps. Constatant que cela ne fonctionnait pas, et en lisant le message d'erreur (illustration 8), je pensais qu'il fallait que j'entre l'adresse exacte d'un restaurant. Cette fois-ci, cela a fonctionné mais j'obtenais toujours une liste aussi dense de restaurant mise à disposition. Ce n'est que bien plus tard et en relisant l'inscription sur la barre de recherche que j'ai compris qu'il s'agissait de l'adresse de livraison qu'il fallait entrer.



Illustration 8 : message d'erreur de la barre d'adresse.

Je n'ai pas trouvé cela très intuitif malgré le pictogramme, et je pense que ce qui m'a principalement induite en erreur était la liste de restaurant avec des photos de plats. De plus l'aspect de cette barre m'a fortement fait penser à une barre de recherche et j'ai mal encodé l'information

Il faut également savoir que lors de ma première utilisation de cette plateforme, j'avais complètement ignorée cette barre d'adresse qui ne me semblait pas importante puisque mon but premier était de commander un plat, ce n'est qu'après la 2^e ou 3^e utilisation que j'ai compris qu'il était plus judicieux d'entrer l'adresse en premier car chaque fois que j'ajoutais un article dans mon panier, cette barre apparaît automatiquement au milieu de l'écran tant qu'on ne la rempli pas, et cela saccadait mon activité (illustration 9).

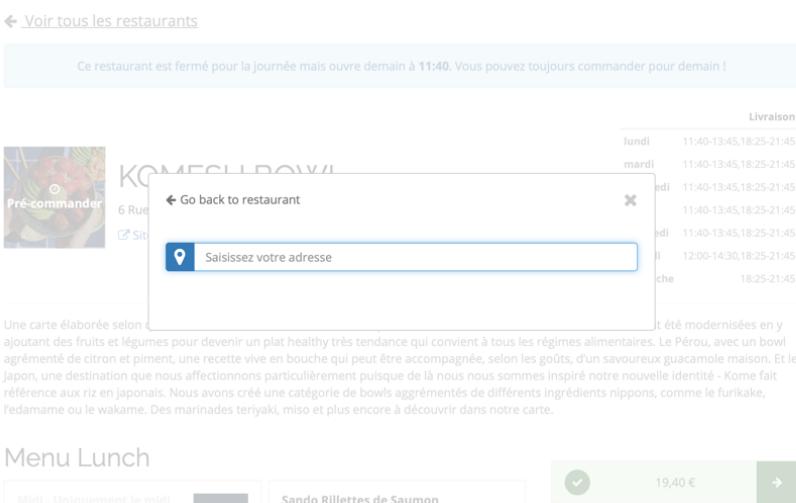


Illustration 9 : apparition de ma barre d'adresse en plein milieu de l'écran chaque fois que j'ajoute quelque chose à mon panier. Cette barre cesse d'apparaître uniquement lorsque je choisis une adresse de livraison.

Cependant si l'utilisateur fait face à un système qui n'est pas fluide et qui lui demande de revenir sur une étape avant de continuer son activité en cours, cela peut augmenter ses chances d'abandon. De ce côté-là, c'est l'application mobile qui est plus convaincante car le fait d'avoir entré l'adresse en premier pour pouvoir ensuite accéder à la liste des restaurants a rendu cette étape plus claire et simple, et l'utilisateur n'a pas besoin de revenir dessus.

Si l'on s'intéresse maintenant à la liste des restaurants, nous remarquons que c'est ce qui prend le plus de place sur l'écran. L'utilisateur aurait donc plus tendance à se diriger vers cela, d'autant plus que pour chaque restaurant il y a une photo, ce qui fait totalement ressortir la liste de restaurant. Cependant, on se rend vite compte qu'il n'y a pas d'organisation hiérarchique entre les restaurants, que l'on peut faire défiler l'écran un très long moment et que l'on peut mettre beaucoup de temps à en trouver un particulièrement si l'utilisateur a déjà une idée de ce qu'il veut commander.

Ce cas de figure peut être un avantage quand l'utilisateur ne connaît pas encore son choix mais il y a là aussi un risque car la quantité d'options est très grande, alourdit la charge de travail et allonge le temps de réaction (loi de Hick) et le temps nécessaire pour aller à la cible (loi de Fitz).

Je pense que c'est la raison pour laquelle il y a un menu sur tout le côté gauche de l'écran, permettant à l'utilisateur de cocher des catégories de plats selon ses envies. Cela paraît être une bonne solution mais là aussi, la quantité de choix de case à cocher reste trop importante pour la mémoire à court terme. Cela paraît d'autant plus impressionnant lorsque l'on utilise la version mobile (illustration 10). De plus, j'ai pu remarquer que ces catégories n'étaient même pas rangées par ordre alphabétique ou dans une autre logique, ce qui rend la tâche de sélection encore plus difficile.

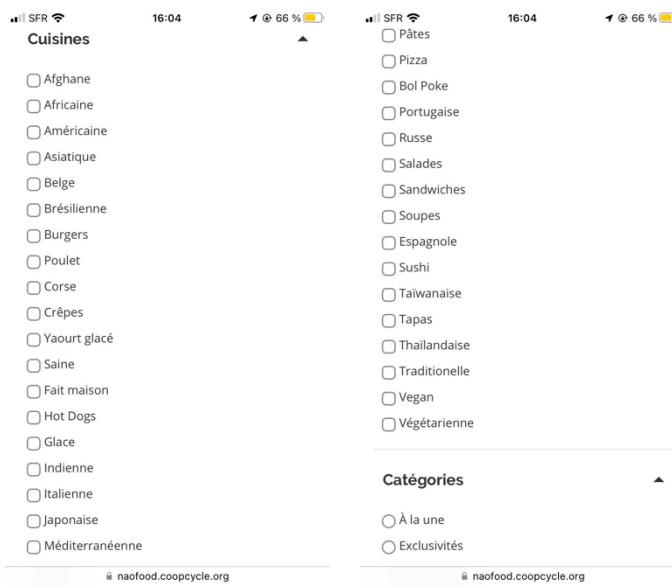


Illustration 10 : liste des catégories de cuisine proposées parmi les filtres pour faciliter la recherche de restaurants.

Cependant, cette possibilité de filtrer les résultats est totalement absente sur l'application mobile et l'utilisateur n'a pas d'autre choix que de « scroller » sur toute la liste des restaurants (illustration 11). Cela rend la tâche particulièrement pénible et pas du tout optimisée, ni adaptée à la volonté d'effectuer une commande rapidement. Un utilisateur qui a faim risque d'abandonner.

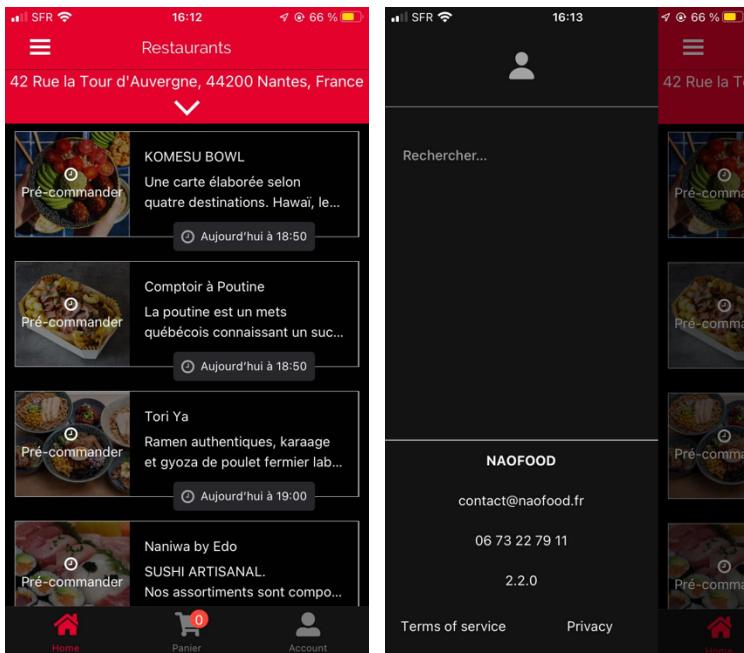


Illustration 11 : absence de possibilité de filtrage pour le choix de restaurant.

A gauche liste exhaustive des restaurants, que l'on peut « scrolller » de haut en bas.

A droite, ce qui se trouve dans le menu hamburger en haut à gauche de l'écran (soit aucune possibilités).

Sur le site web je remarque également la présence d'un bouton « effacer tout » avec le pictogramme d'une corbeille (illustration 12). Je ne sais cependant pas à quoi correspond ce bouton, et je me suis demandé s'il effaçait mon panier en cours. Il n'y a pas d'indications plus précisées ou d'infobulle sur ce bouton (il faut d'ailleurs noter que tout le site ne présente aucune infobulle, ce qui n'est pas forcément adapté au différent niveau d'expertise des utilisateurs). J'ai donc décidé de tester ce bouton et je me suis rendu compte que cela servait à désactiver les filtres en cours en rafraîchissant complètement la page, mais le panier n'est pas supprimé. Je ne suis cependant pas censée « tester » pour comprendre, il aurait été dans ce cas plus pertinent de préciser l'action qu'engendre ce bouton pour permettre à l'utilisateur d'avoir un total contrôle explicite de l'interface avec laquelle il interagit.

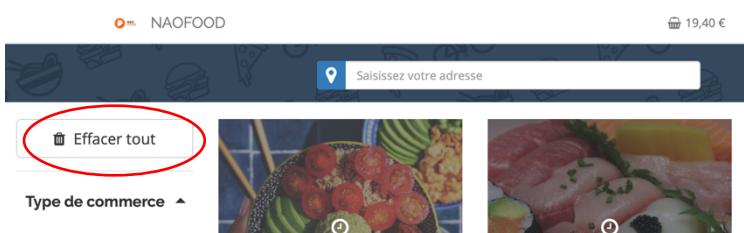


Illustration 12 : bouton « effacer tout ».

Avant de passer au choix du restaurant, dans la globalité, cette page reste cependant assez lisible, les typographies et les contrastes semblent plutôt conformes aux critères heuristiques de Bastien et Scapin.

J'ai décidé de prendre un restaurant de nourriture asiatique pour effectuer mon cas d'usage. Le nom du restaurant est Tori Ya. J'ai simplement coché la case asiatique dans les filtres et ce restaurant figurait parmi les premières suggestions. C'était également par chance la 3^e suggestion sur l'application mobile et je n'ai pas eu besoin de faire défiler l'écran pendant longtemps.

III - Le choix du plat

La nouvelle page sur laquelle j'ai été dirigée semble plutôt rudimentaire. Il n'y a pas plein d'illustrations ou de couleur, simplement le nom du restaurant en gros, les horaires de livraison disponibles en haut à droite, puis le menu que propose le restaurant et une petite fenêtre m'affichant mon panier en temps réel (illustration 13). Je peux également cliquer sur l'icône du panier en haut de l'écran pour le consulter si je le souhaite mais je n'en ai pas besoin puisqu'il est déjà affiché en temps réel.

The screenshot shows the NAOFOOD website interface for a restaurant named "Tori Ya". At the top, there's a header with the logo, currency (19,40 €), connection status, and language (Français). Below the header, a message states: "Ce restaurant est fermé maintenant mais ouvre aujourd'hui à 18:30. Mais vous pouvez toujours commander pour plus tard !". The main content area features the restaurant's name "Tori Ya" and address "12 Place du Pilori, 44000 Nantes, France, 44000, Nantes". There's also a "Site web" link. To the right, a table lists delivery times from Monday to Sunday. Below this, a note says "Ramen authentiques, karaage et gyoza de poulet fermier label rouge de Janzé.". The menu section displays two items: "Shoyu Paitan" and "Jigoku Paitan", each with a small image, a description, and a "Modifier" button. On the right, a sidebar shows a summary of the current cart: "3,50 €", "Livraison" (Delivery) for "42 Rue de la Tour d'Auvergne, Nantes, France", and "Aujourd'hui entre 19:00 et 19:10" (Today between 19:00 and 19:10).

Illustration 13 : page proposée lorsque l'on clique sur un restaurant.

Cette charte graphique et la structure globale de cette page est commune à celles de n'importe quel autre choix de restaurant, l'ensemble est donc homogène et cohérent (illustration 14).

This screenshot shows two more examples of NAOFOOD restaurant pages. The left page is for "KOMESU BOWL" at "6 Rue de la Baderie, 44000 Nantes, France, 44000, Nantes". It includes a "Site web" link. A note at the bottom says: "Une carte élaborée selon quatre destinations. Hawaï, le berceau du poké traditionnels. La Californie, où les recettes ont été modernisées en y ajoutant des fruits et légumes pour devenir un plat healthy très tendance qui convient à tous les régimes alimentaires. Le Pérou, avec un bowl agrémenté de citron et piment, une recette vive en bouche qui peut être accompagnée, selon les goûts, d'un savoureux guacamole maison. Et le Japon, une destination que nous affectionnons particulièrement puisque de là nous nous sommes inspiré notre nouvelle identité - Kome fait référence aux riz en japonais. Nous avons créé une catégorie de bowls agrémentés de différents ingrédients nippons, comme le furikake, l'estomame ou le wakame. Des marinades teriyaki, miso et plus encore à découvrir dans notre carte." The menu section shows "Menu Lunch" with items like "Midi - Ustensile le midi indisponible 16,00 €" and "Sando Rillettes de Saumon Pan de mie basse, rillettes de saumon, cream cheese, concombre". To the right, a sidebar shows delivery information for "Hawa Bowls" at "39 Rue de Verdun, 44000 Nantes, France, 44000, Nantes". The right page is for "Poke Signature" at "42 Rue la Tour d'Auvergne, Nantes, France". It includes a note: "Le montant minimum est de 12,50 €". The menu section shows "Poke Akahi" and "Poke Alua" with their respective descriptions and calorie counts (382 kcal / Big Poke: 661 kcal). A sidebar shows delivery information for "Poke Signature" at "42 Rue la Tour d'Auvergne, Nantes, France".

Illustration 14 : exemples de pages présentées lorsque l'on clique sur n'importe quel restaurant.

Le menu proposé semble organisé selon les différents types de plats mais si je souhaite prendre par exemple un plat de Ramen et une boisson j'ai l'obligation de faire défiler tout le menu car les boissons

sont situées en bas de la page et il n'y a pas de petit menu permettant de sélectionner des catégories d'aliments. Il y a donc là aussi un certain manque de guidage, je ne sais pas comment faire pour retrouver tel ou tel plat et la capacité de mémoire à court est là aussi sollicitée plus qu'il n'en faut. Les efforts à fournir par l'utilisateur sont plus importants (illustration 15).

Ramen	
Shoyu Paitan Bouillon omelette de poulet fermier, sauce soja, huile d'ail et gingembre, nouilles fine de blé bio, suprême de poulet fermier, bambou et cébettes. ⚠️ Céréales contenant du gluten, Soja, Oeufs 13,50 €	Jigoku Paitan Bouillon omelette de poulet fermier, sauce soja, piment et gingembre, nouilles fine de blé bio, suprême de poulet fermier, bambou et cébettes. ⚠️ Céréales contenant du gluten, Soja, Oeufs 14,00 €
Veggie Chintan Bouillon clair de légumes et kombu, sauce soja, huile d'ail et gingembre, nouilles fine de blé bio, tofu mariné, bambou et cébettes. ⚠️ Céréales contenant du gluten, Soja, Graines de sésame, Oeufs ✓ Vegétarien 13,00 €	Tokyo Chintan Bouillon clair de poulet fermier, sauce soja, huile d'ail et gingembre, nouilles fine de blé bio, suprême de poulet fermier, bambou mariné et cébettes. ⚠️ Céréales contenant du gluten, Soja, Graines de sésame, Poisson, Soja 13,00 €
Shio Paitan Bouillon omelette de poulet fermier, sel de Guérande, huile d'ail et gingembre, nouille fine de blé bio, suprême de poulet fermier, yaourt, oignon rouge et cébettes. ⚠️ Céréales contenant du gluten, Oeufs 13,50 €	Miso Chintan Bouillon clair de poulet fermier, miso blanc, nouille fine de blé bio, suprême de poulet fermier, miso, huile d'ail et cébettes. ⚠️ Céréales contenant du gluten, Soja, Graines de sésame, Poisson, Soja 14,00 €

Boissons	
Bière Asahi Canette de bière Asahi 33cl 4,50 €	Ramune Limonade Bouteille de Limonade japonaise 25cl (fermeture à bille) 4,50 €
Lipton ice tea Canette de Lipton ice tea 33cl 3,50 €	Coca Canette de Coca 33cl 3,50 €
Coca zéro Canette de coca cola zéro 33cl 3,50 €	Jus de mangue Bouteille de jus de mangue 25cl 4,00 €
Jus de Pomme Bouteille de jus de pomme 25cl 4,00 €	Perrier Canette de Perrier 33cl 3,50 €
Evian Bouteille d'Evian 50cl 3,50 €	

extra	
ajitamago œuf mollet mariné dans la sauce sans	

J'ai remarqué que pour certains plats qui ne nécessitent pas de choix de viande ou d'options particulières, dès que l'on clique dessus, cela l'ajoute automatiquement au panier alors qu'il est précisé nulle part « ajouter au panier » et aucune icône présente sur le bloc du plat n'explique cela non plus (comme l'icône très connu d'un chariot de course par exemple) et qu'aucun feedback immédiat n'est présent pour m'indiquer que mon plat a bien été ajouté au panier (illustration 16).

Boissons	
Bière Asahi Canette de bière Asahi 33cl 4,50 €	Ramune Limonade Bouteille de Limonade japonaise 25cl (fermeture à bille) 4,50 €
Lipton ice tea Canette de Lipton ice tea 33cl 3,50 €	Coca Canette de Coca 33cl 3,50 €
Coca zéro Canette de coca cola zéro 33cl 3,50 €	Jus de mangue Bouteille de jus de mangue 25cl 4,00 €
Jus de Pomme Bouteille de jus de pomme 25cl 4,00 €	Perrier Canette de Perrier 33cl 3,50 €
Evian Bouteille d'Evian 50cl 3,50 €	

Illustration 16 : ce qu'il se passe automatiquement dans mon panier lorsque je clique sur le bouton « Lipton ice tea ». Pas de feedback, ni de confirmation de mon choix.

Cela pose un problème de contrôle explicite puisque bien que le panier soit visible en permanence et en temps réel, il faut que l'utilisateur y soit attentif en permanence. Cela lui demande de fournir des efforts. De plus, le fait de ne pas avoir de feedback, de guidage de ou confirmation, cela peut induire en erreur l'utilisateur qui ne sait pas réellement ce qu'il est en train de se produire.

Les autres plats qui nécessitent un choix particulier sont eux plus explicites quant à l'ajout au panier puisqu'un bouton bleu affichant le prix laisse deviner qu'en cliquant dessus, cela l'ajoutera au panier (illustration 17). Cependant cela reste très explicite et manque de précision. L'utilisateur peut avoir l'impression de ne pas avoir le contrôle de toutes ses actions à cause d'une signification des codes et dénomination pas assez précise. Il n'est pas indiqué clairement l'action qu'entraîne le fait de cliquer sur ce bouton.

The screenshot shows a mobile application interface for a restaurant named "Jigoku Paitan". The top navigation bar includes the restaurant name, a connection status, and a language selection (Français). Below the header, there's a sidebar with links for "Voir tous les restaurants", "Ce restaurant est", "Pré-commander", "Ramen authentiques, kara", and "Ramen". The main content area displays the cart with the following items:

- Ajitamago: oeuf mariné mollet (+3,00 €)
- Kaedama: Portion de Nouille supplémentaire (+2,20 €)
- Piment en poudre (+0,70 €)
- 1 paire Baguettes (radio buttons: Oui, Non, selected: Non, pas de baguettes)
- Poulet fermier (radio buttons: suprême de poulet fermier, selected: suprême de poulet fermier)

The total amount shown is 14,00€. At the bottom of the cart screen, there is a blue button labeled "Ajouter au panier 14,00€". To the right of the cart, there are sections for "Livraison" (Delivery) and "pour plus tard" (For later), both listing time intervals from 11:45 to 18:30.

Illustration 17 : ce qu'il se passe lorsque je choisi un plat qui nécessite des choix particuliers.

Lorsque je clique sur « 14,00€ », cela ajoute mon plat avec mes choix dans mon panier.

Sur l'application cette dénomination est plus précise et m'indique clairement que le fait de cliquer sur le bouton va ajouter le plat au panier, le contrôle ici est donc plus clair (illustration 18).

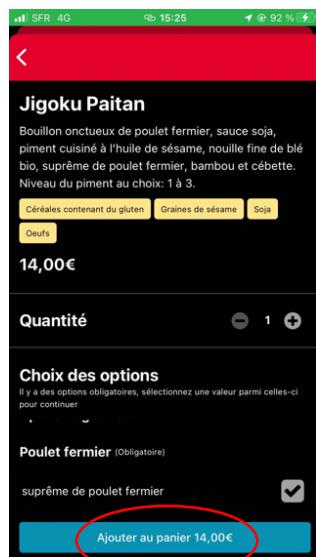
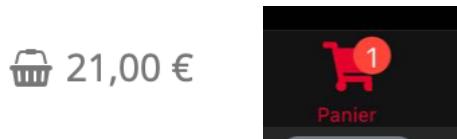


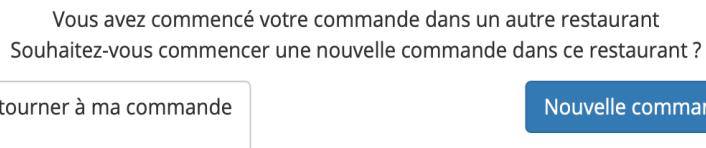
Illustration 18 : inscription claire ce qu'il va se passer en cliquant sur ce bouton.

Par ailleurs, je remarque aussi un manque de cohérence entre l'application et le site web. En effet, alors que sur le site web c'est l'icône d'un panier qui est censé représenter mon panier, sur l'application c'est l'icône d'un caddie qui a été choisi (illustration 19). Cela pose un problème de cohérence et d'homogénéité, mais aussi de signification des codes.



*Illustration 19 : pictogramme désignant le panier.
A gauche, celui du site web.
A droite, celui de l'application mobile.*

J'ai cependant remarqué une gestion des erreurs : si je fais un choix de plat dans un restaurant et que j'en fais un autre dans un autre restaurant, cela efface automatiquement mon premier choix mais un message m'en averti afin que je puisse éviter cette erreur (illustration 20). Ce message me laisse ainsi la possibilité de valider mon choix ou de l'annuler assez facilement grâce à des actions claires et précises.



*Illustration 20 : message d'avertissement pour éviter un risque de suppression
du panier non désiré par l'utilisateur.*

Enfin, si l'on regarde la structure globale de la page qui me propose le menu, je dirai que la lisibilité est plutôt conforme aux critères de Bastien et Scapin (les noms des plats sont en gras, les allergènes sont précédés d'une icône qui attire l'œil et invite à faire attention de par leur signification, la mise en forme est homogène pour tous les plats) mais pourrait être amélioré : je pense notamment à la couleur qui pourrait être un peu plus nuancée sur l'application, mais surtout à la taille de la police qui me paraît assez petite, surtout pour moi qui ait des problèmes de vue. En faisant quelques manipulations, je me rends compte que la résolution est de 11,9 pixels, soit légèrement inférieure à celle recommandé par la W3C. Cela paraît d'autant plus petit sur un écran de smartphone (illustration 21).

Ramen

Shoyu Paitan Bouillon onctueux de poulet fermier, sauce soja, huile d'ail et gingembre, nouille fine de blé bio, suprême de poulet fermier, bambou et cébette. ⚠ Céréales contenant du gluten, Soja, Oeufs 13,50 €	Jigoku Paitan Bouillon onctueux de poulet fermier, sauce soja, piment cuisiné à l'huile de sésame, nouille fine de blé bio, suprême de poulet fermier, bambou et cébette. Niveau du piment au choix: 1 à 3. ⚠ Céréales contenant du gluten, Graines de sésame, Soja, Oeufs 14,00 €
Veggie Chintan Bouillon clair de légumes et kombu, sauce soja, huile d'ail et gingembre, nouille fine de blé bio, tofu mariné, bambou et cébette. ⚠ Céréales contenant du gluten, Soja, Graines de sésame, Oeufs ✓ Végétarien 13,00 €	Tokyo Chintan Bouillon clair de poulet fermier, sauce soja, huile d'ail et gingembre, nouille fine de blé bio, suprême de poulet fermier, bambou mariné et cébette. ⚠ Graines de sésame, Poisson, Soja, Oeufs 13,00 €



De plus, les allergènes ne sont pas spécifiés sur l'application (et cela pose donc un problème de cohérence). Au-delà de cela, cette structure globale est la même quel que soit le restaurant ou le support sur lequel j'utilise la plateforme et je retrouve une certaine forme de cohérence et d'homogénéité là-dessus.

IV - Validation et paiement de la commande

Une fois le choix de mon plat effectué, je n'ai qu'à cliquer sur le bouton commander qui me rappelle fortement celui rencontré en début de navigation. Ce bouton est très visible et mis en évidence, c'est l'une des choses que l'on remarque le plus facilement sur la page car c'est l'un des seuls éléments en couleurs, qu'il fait contraste et qu'il est très gros (il le paraît d'autant plus à côté de la petite taille de police (illustration 22).

Ramen

Shoyu Paitan Bouillon onctueux de poulet fermier, sauce soja, huile d'ail et gingembre, nouille fine de blé bio, suprême de poulet fermier, bambou et cébette. ⚠ Céréales contenant du gluten, Soja, Oeufs 13,50 €	Jigoku Paitan Bouillon onctueux de poulet fermier, sauce soja, piment cuisiné à l'huile de sésame, nouille fine de blé bio, suprême de poulet fermier, bambou et cébette. Niveau du piment au choix: 1 à 3. ⚠ Céréales contenant du gluten, Graines de sésame, Soja, Oeufs 14,00 €
Veggie Chintan Bouillon clair de légumes et kombu, sauce soja, huile d'ail et gingembre, nouille fine de blé bio, tofu mariné, bambou et cébette. ⚠ Céréales contenant du gluten, Soja, Graines de sésame, Oeufs ✓ Végétarien 13,00 €	Tokyo Chintan Bouillon clair de poulet fermier, sauce soja, huile d'ail et gingembre, nouille fine de blé bio, suprême de poulet fermier, bambou mariné et cébette. ⚠ Graines de sésame, Poisson, Soja, Oeufs 13,00 €
Shio Paitan Bouillon onctueux de poulet fermier, sel de Guérande, huile d'ail et gingembre, nouille fine de blé bio, suprême de poulet fermier, yuzu, oignon rouge et cébette. ⚠ Céréales contenant du gluten, 13,50 €	Miso Chintan Bouillon clair de poulet fermier, miso blanc, nouille fine de blé bio, suprême de poulet fermier, mais, oignon rouge et cébette. ⚠ Céréales contenant du gluten, Graines de sésame, Poisson, Soja 13,00 €

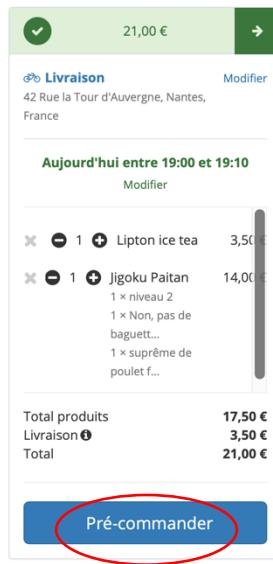


Illustration 22 : bouton de commande visible en permanence. (Ce bouton indique « commander » ou « pré-commander » selon l'heure actuelle, car les livraisons ne sont pas disponibles toute la journée et indiquées en haut de page, cf. illustration 13).

Ce bouton est moins flagrant sur l'application mobile car le rouge très écarlate présent tout au long de ma navigation, domine et attire beaucoup plus l'œil. Cependant, ce bouton commander est la 2^e chose qui attire mon œil puisque c'est le seul élément bleu de l'écran et il se démarque de son environnement, il est saillant et on le repère facilement (illustration 23).



Illustration 22 : bouton de commande sur l'application mobile.

Le guidage que j'avais l'impression de perdre lors de ma navigation pendant le choix de ma commande est totalement revenu pour l'étape de la validation et du paiement de ma commande. Nous remarquons en effet une barre temporelle en haut indiquant le nombre d'étapes restantes et permettant d'encourager l'utilisateur en lui montrant qu'il a presque fini (illustration 23). Ces étapes ne sont pas nombreuses, et respectent un schéma plutôt classique à n'importe quel système de paiement sur un site web. De plus, la charge de travail est diminuée puisque l'utilisateur peut facilement voir où il en est et ce qui lui reste à faire.

Illustration 23 : processus de validation et de paiement.

Cependant, bien que les étapes soient claires sur la barre temporelle en haut de l'écran, le bouton pour passer à l'étape d'après n'est étonnamment pas « suivant » mais « commander ». Cela peut induire l'utilisateur en erreur qui pourrait penser qu'il a enfin terminé alors qu'il lui reste encore des étapes à effectuer. Une explication plus claire de cette commande permettrait une meilleure compréhension du chemin restant à parcourir et un contrôle plus explicite.

Les actions à effectuer sont claires et regroupées selon une certaine logique de selon la loi de similitude. Par exemple, les informations relatives à l'utilisateur telles que l'adresse mail, le nom ou le numéro de téléphone sont placés dans une même rubrique. Ces étapes sont donc bien guidées et incitatives.

Nous remarquons également une gestion des erreurs : en effet lorsque le numéro de carte bancaire n'est pas valide, un message d'erreur apparaît en rouge (le rouge étant classiquement associé aux erreurs sur la plupart des sites web). Cela ne fonctionne également sur les numéros de téléphone par exemple, ou encore pour les mails (illustration 24). Cela relève de la présence d'un feedback immédiat, notamment lorsque l'utilisateur clique sur commander pour passer à l'étape suivante : soit l'étape suivante apparaît, soit ce sont les messages d'erreur en rouge qui informent l'utilisateur d'une mauvaise manipulation et lui permettent ainsi de la corriger.

La capture d'écran montre deux écrans de l'application Tori Ya. L'écran supérieur illustre l'étape de commande avec un panneau de progression (Tori Ya, Adresse, Paiement, Confirmation) et une liste de produits. Des messages d'erreur sont affichés en rouge : "Produits (2)" et "Total TTC". L'écran inférieur montre l'étape de paiement avec un panneau de progression (Adresse, Instructions, Paiement, Confirmation) et une liste de livraisons. Des messages d'erreur sont également affichés en rouge : "Nom du titulaire de la carte" et "Vos informations de paiement".

Illustration 24 : différents messages d'avertissement pour gérer les erreurs.

Ce système est commun à la fois pour le site web, mais aussi pour la version mobile et l'application. De plus, c'est un système qui est similaire à celui de n'importe quel site web classique et donc connu par le grand public. Cela est donc cohérent et homogène.

Conclusion et bilan personnel

En résumé, le site web de Naofood présente quelques points négatifs, notamment concernant le guidage, la cohérence et le contrôle explicite de l'utilisateur.

Cependant, j'ai quand même réussi à m'y retrouver en tant qu'utilisateur et j'ai pu effectuer une simulation de commande sans trop de difficultés. Je ne reste néanmoins pas représentative de tous les utilisateurs, d'où l'intérêt d'avoir effectué un audit ergonomique en essayant de rester le plus neutre possible en suivant au mieux les critères de Bastien et Scapin. Je reste consciente que la neutralité est un point difficile à atteindre et il est possible que certains points d'analyse aient été influencés par ma perception.

J'ai trouvé cela très intéressant de réaliser un audit ergonomique car je n'en avais jamais fait auparavant. Ayant effectué une licence de sociologie avant mon entrée en master, je trouve cela particulièrement intéressant de réaliser de genre de travail et j'ai surtout pris conscience que l'ergonomie d'un site web, et plus largement tous les critères à respecter dans la conception d'un site sont très orientés vers l'utilisateur et, par extension, ses comportements. J'ai hâte de continuer la suite de cet SAE afin de mettre en application mes connaissances et les nouvelles méthodes que j'ai pu apprendre grâce à la phase 1 de ce projet. Je trouve que l'interdisciplinarité fait complètement sens dans ce genre de projet et l'ergonomie/l'UX est même devenu une de mes nouvelles pistes pour envisager la suite de mon développement professionnel.

Mise en commun

Mon groupe et moi-même, nous sommes réunis afin de mettre en commun les résultats principaux qui ressortaient de notre analyse. Nous avons remarqué que nous avons tous les 3 soulever une même problématique qui nous semble la plus importante concernant le site de Naofood : celle d'un **manque de guidage**. L'utilisateur ne sait en effet pas toujours ce qu'il peut faire et où il peut aller, ce qui représente un problème de navigation majeur et rend son objectif plus difficile à atteindre. Nous avons également souligné une **densité d'information parfois trop importante** qui peut surcharger le travail et les efforts à fournir par l'utilisateur.

Au-delà de ces problématiques, nous avons également commencé à réfléchir à une tâche à expérimenter pour la suite de notre projet : nous pourrions proposer à des utilisateurs d'essayer de commander un repas sur un restaurant que nous aurons préalablement choisi (et sans la création d'un compte).

L'objectif de cette tâche serait de mesurer le temps mis par l'utilisateur pour atteindre son objectif mais aussi d'avoir son ressenti par rapport à son interaction avec le système, soit en lui demandant de commenter au fur et à mesure qu'il exécute sa tâche, soit en lui demandant de commenter a

posteriori en le faisant revenir sur ses actions grâce à une rediffusion vidéo de lui en train d'effectuer sa tâche.

Cette expérimentation pourrait servir plus globalement à répondre à la question de comment améliorer cette alternative locale en termes d'ergonomie.