



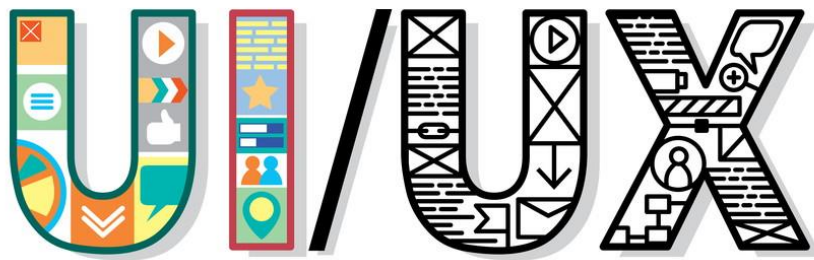
المعهد الوطني للبريد والمواصلات

المعهد الوطني للبريد والمواصلات

Institut National des Postes et Télécommunications

UI/UX DESIGN

RAPPORT DU PROJET



Réalisé par : Arroud Yassir.

# Table des matières:

o.1	Introduction, contexte et profil des utilisateurs . . . . .	2
o.2	Cinématique et Analyse de conception . . . . .	3
o.3	Prototype papier . . . . .	4
o.4	Prototype numérique et analyse de conception. . . . .	8
o.5	Evaluation heuristique . . . . .	22
o.6	Conclusion . . . . .	27

## 1) Introduction, contexte et profil des utilisateurs :

Chaque jour il fallait qu'il prenne une longue queue pour payer son billet, lorsque son tour arrive il faut qu'il paye en cash, et après le reçoit de son ticket, il faut qu'il fasse attention à ne pas le perdre puisque rien d'autre prouve l'achat.

Ceci est l'histoire d'un entre des centaines de marocains qui souffrent de ces entraves citées et d'autres incitées lors de la séquence train-travail-domicile.

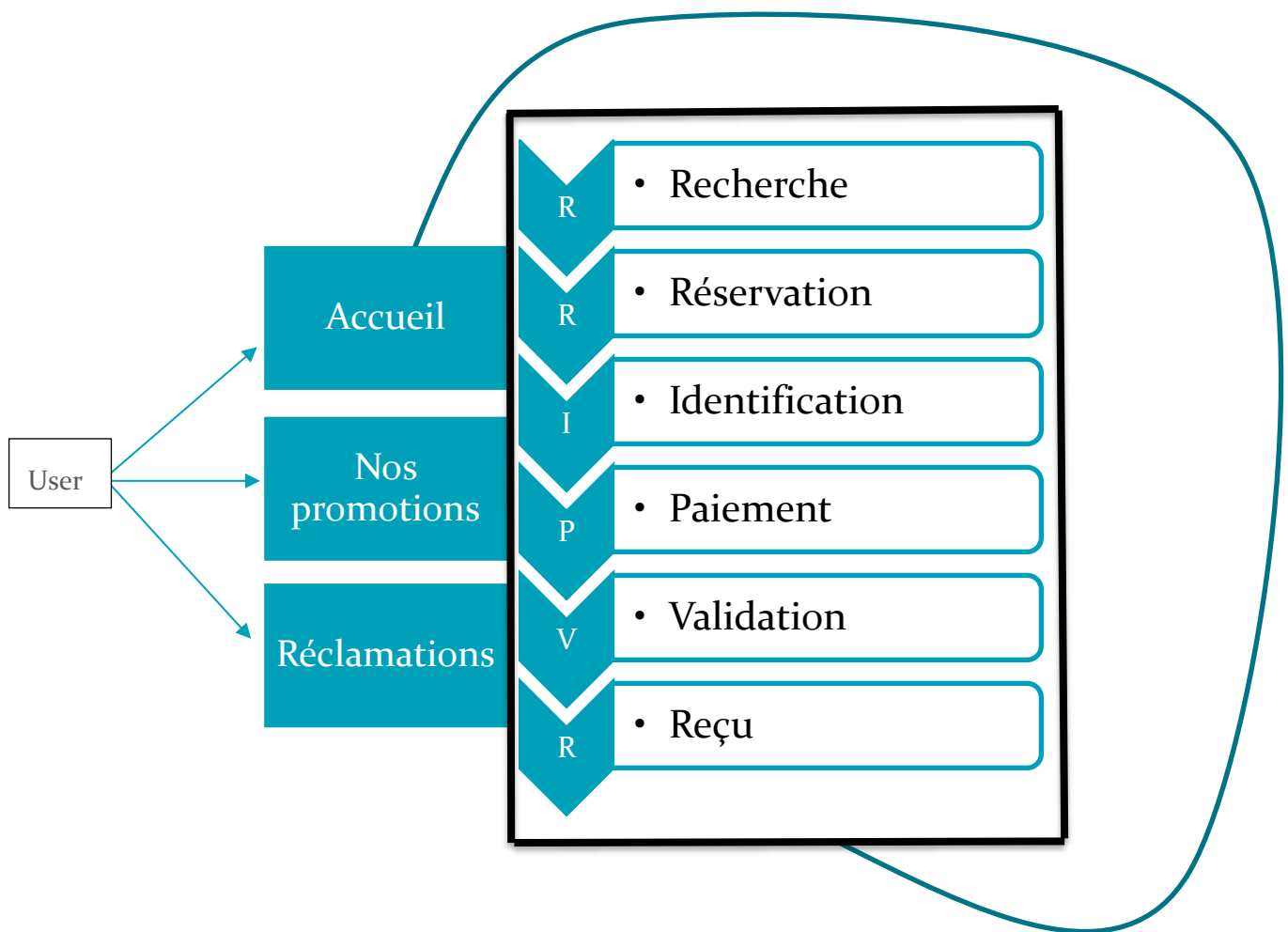
Faire l'effort de percevoir ces entraves est le premier pas vers la satisfaction de nos clientèles, cette transition passera inévitablement par un changement de la procédure "réservation de billets".

La clé de ces problèmes réside dans notre site, qui présente une réponse à ces issues-là.


### Qui peut en profiter ?

Nos clients sont des personnes qui possèdent le minimum vital dans l'usage du digital, des personnes qui utilisent fréquemment le train (on peut même dire que ce sont des utilisateurs quotidiens), par exemple les étudiants, les personnes qui travaillent dans une ville et vient dans une autre.

## 2) Cinématique :



### 3)Prototype papier :

 Ticket En ligne Sans Attendre L3. JS

Accueil Promotions Réclamations

Recherche ☐ Réservation ☐ Identification ☐ Paiement ☐ Récapitulation

Gare de départ: 
 Gare d'arrivée:





☐ Aller Simple
 ☐ Aller / Retour


Date d'aller: 
 Date de retour:

Heure d'aller: 
 Heure de retour:

Nombre de voyageurs: 
 Adultes: ☒
 Enfants: ☐

☐ 2<sup>ème</sup> classe
 ☐ 1<sup>ère</sup> classe

Contactez-nous > 05-22-22-22-22
  Notre application mobile >
 Qui sommes nous? >
 Notre Map >
 Nos lignes >
 



 Ticket En ligne Sans Attendre L3. JS

Accueil Promotions Réclamations





Recherche ☐ Réservation ☐ Identification ☐ Paiement ☐ Récapitulation


Voyages d'aller: Rabat Ville >>>> Casa Port
 2<sup>ème</sup> classe
29/12/2020

Voyages	Heure de départ	Heure d'arrivée	Correspondance	Prix / U
01	07:00	08:00	-	39 DH
02	14:00	15:10	Casa Voyageurs	39 DH
03	20:00	21:00	-	39 DH

Voyages du retour: Casa Port >>>> Rabat Ville
 2<sup>ème</sup> classe
30/12/2020

Voyages	Heure de départ	Heure d'arrivée	Correspondance	Prix / U
01	08:00	09:00	-	39 DH
02	16:00	17:00	-	39 DH
03	21:00	22:00	-	39 DH

Contactez-nous > 05-22-22-22-22
  Notre application mobile >
 Qui sommes nous? >
 Notre Map >
 Nos lignes >
 



 Ticket En ligne Sans Attendre ع.ب.ب

Accueil Promotions Réclamations

Recherche ○ Réservation ○ Identification ○ Paiement ○ Récapitulation

### Identification






Je suis; ☒ Mr. ☐ Mme


Prénom  Nom

E-mail  Numéro de téléphone

☐ J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente et d'utilisation du site.

Annuler Retour Passer au paiement

 Contactez-nous? 05-22-22-22-22
  Notre application mobile >
 
 Qui sommes nous?     
 Notre Map >  
 Nos lignes >

 Ticket En ligne Sans Attendre ع.ب.ب

Accueil Promotions Réclamations

Recherche ○ Réservation ○ Identification ○ Paiement ○ Récapitulation

### Détail de paiement

Nom du porteur de la carte






Numéro de carte de paiement

Date d'expiration

Code de vérification

☐ Cocher pour accepter les conditions générales d'utilisation

Annuler Retour Payer

 Contactez-nous? 05-22-22-22-22
  Notre application mobile >
 
 Qui sommes nous?     
 Notre Map >  
 Nos lignes >



عربي

**Ticket En ligne Sans Attendre**

**TELSA**

Accueil Promotions Réclamations

Recherche Réservation Identification Paiement Récapitulation

**Page Récapitulative**

Prénom et Nom: a c  
 Marchand : TELS  
 Gard de dépôt: Rabat Ville Gare d'arrivée: Casa Port  
 Date : 29/12/2020  
 Numéro de la carte: b  
 Numéro du téléphone: x x x x x  
 E-mail : x x x x x  
 Nombre de voyageurs: Adultes Enfants  
 Total à payer : 78 DH

Veuillez saisir votre code d'authentification:

Annuler Retour Valider

Contactez-nous > 05-22-22-22-22

Notre application mobile >

Qui sommes nous? > Notre Map > Nos lignes >

عربي

**Ticket En ligne Sans Attendre**

**TELSA**

Accueil Promotions Réclamations

Reçu

**Votre ticket**

Prénom et Nom: a c  
 Numéro de téléphone: x x x x x  
 E-mail : c  
 Montant : 78 DH

Code QR


Merci de nous avoir choisi. Bon voyage!

Envoyer par mail Télécharger

Contactez-nous > 05-22-22-22-22

Notre application mobile >

Qui sommes nous? > Notre Map > Nos lignes >



Ticket En ligne Sans Attendre

Accueil
Promotions
Réclamation

En quête de meilleurs prix?

Bénéficiez de réductions toute l'année grâce aux cartes de réduction et Abonnement TELSA. Découvrez-les et sélectionnez celle qui répond à vos besoins.

Réduction de 25% pour les enfants!


Un Tarif Promo est proposé, selon la disponibilité, si le billet est acheté avant le voyage!


Les Cartes d'abonnements:

40 %  
de réduction  
Carte  
Avantage  
Étudiant




50%  
de réduction  
Carte  
Nouvelle


30 %  
de réduction  
Carte  
Avantage  
Famille


Contactez-nous >  
05-22-22-22-22


Notre application mobile >

Qui sommes nous? >  
Notre Map >  
Nos lignes >



Ticket En ligne Sans Attendre

Accueil
Promotions
Réclamations


Soumettre une réclamation


E-mail :

Numéro de téléphone :




Votre Réclamation  
 (Service concerné, détail de la situation):

Envoyer


Contactez-nous >  
05-22-22-22-22


Notre application mobile >

Qui sommes nous? >  
Notre Map >  
Nos lignes >

PAGE 7



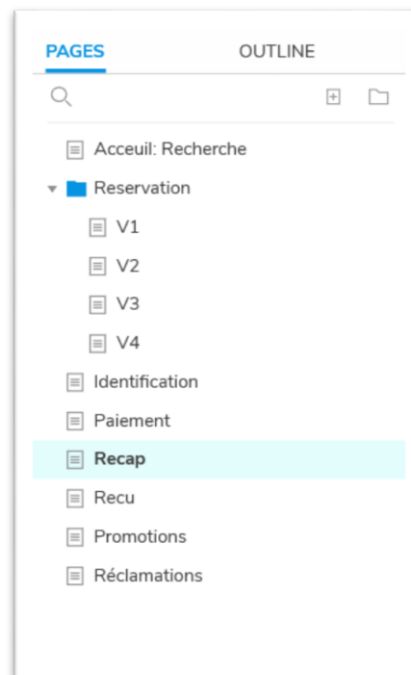
## 4)Prototype numérique et analyse de conception :

### Table des matières

1.	Forme de projet et pages .....	9
a.	La forme totale du projet : .....	9
b.	Les parties fixes dans les pages : .....	9
2.	Page d'accueil.....	10
a.	Page de recherche .....	10
b.	Page de réservation .....	12
c.	Page d'identification .....	13
d.	Page de paiement .....	14
e.	Page de récapitulation (validation) .....	15
f.	Page de reçu final.....	17
3.	Page de promotions.....	18
4.	Page de réclamation .....	20

## 1. Forme de projet et pages

a. La forme totale du projet :



b. Les parties fixes dans les pages :

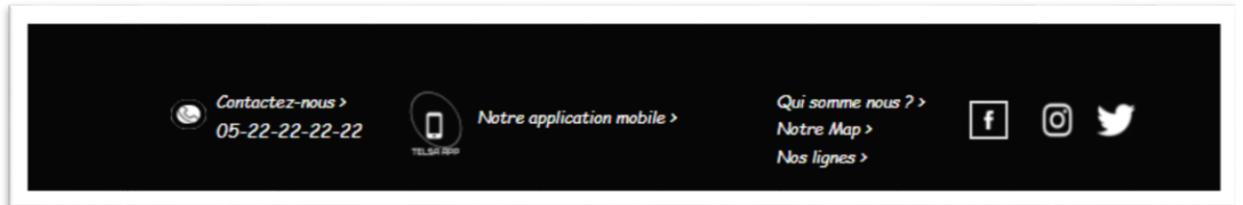
L'entête comporte :

- Le logo avec le titre qui représente notre slogan.
- 3 boutons pour accéder au 3 principales pages (Accueil, Promotions, Réclamations), comme on peut aussi accéder à la page d'accueil en cliquant sur le logo ou même sur notre slogan
- La mot 'عربي' pour changer la langue de site en arabe, et quand la langue est changée en arabe le mot 'عربي' sera remplacé par 'français'.
- Le choix de nos couleurs est fait en prenant en considération deux choses :  
réduire la charge mentale de l'utilisateur(le noir le blanc ) et rester dans le thème de notre marque(le bleu)



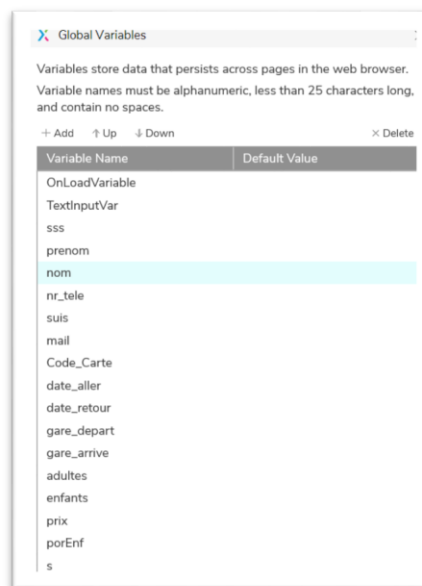
**Footer** comporte :

- Nos contacts (numéro de téléphone, Facebook, Instagram, twitter).
- Le lien par lequel l'utilisateur peut accéder à notre application mobile.
- Des liens pour mieux connaître notre entreprise, la carte des gares et la carte de lignes.



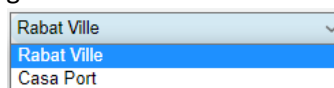
## 1. Page d'accueil

Notre page d'accueil comporte cinq objets importants (Recherche, Réservation, Identification, Paiement, Récapitulation et validation qui nous donne accès au ticket). Avec un transfert d'informations entre ses pages en utilisant les variables suivantes en utilisant la méthode *Set Variable Value*.



### a. Page de recherche

- Radio Buttons : pour sélectionner aller simple ou bien aller-retour.
- List Box : La gare de départ et la gare d'arrivée.



- La date et l'heure d'aller et la date et l'heure de retour en cas d'aller-retour.

En cas d'aller simple les entrées Date de retour et heure de retour disparaissent

- List Box : Nombre de voyageurs le maximum des adultes est 10 pareil aux enfants
- Radio Buttons : pour sélectionner 1<sup>ère</sup> classe ou bien 2<sup>ème</sup> classe , on a prèdit en se basant sur notre étude du segment de clientèle que la majorité de nos clients choisissent la 2eme classe ,on a pris ceci en considération dans l'organisation générale de notre site et on a posé le bouton de la 2eme classe le premier
- Button *Rechercher* : nous permet de passer à la page de réservation en tenant en compte les 4 cas (afin de donner le choix aux utilisateurs):
  - 2<sup>ème</sup> classe et aller-retour
  - 2<sup>ème</sup> classe et aller simple
  - 1<sup>ère</sup> classe et aller-retour
  - 1<sup>ère</sup> classe et aller simple

La page de recherche vide :

**Ticket En Ligne Sans Attendre** عربي

**Acceuil** **Promotions** **Réclamations**

**Recherche** ☐ **Réservation** ☒ **Identification** ☒ **Paieiment** ☒ **Récapitulation** ☒

Gare de départ:

Gare d'arrivée:

☐ Aller Simple ☒ **Aller / Retour**

Date d'aller:  Date de retour:

Heure d'aller:  Heure de retour:

Nombre de voyageurs: Adulte(s):  Enfant(s):

☒ **2<sup>ème</sup> classe** ☐ 1<sup>ère</sup> classe

**Rechercher**

Contactez-nous > 05-22-22-22-22 Notre application mobile > Qui sommes nous ? > Notre Map > Nos lignes >

La page de recherche remplit :

**Recherche** ☐ **Réservation** ☒ **Identification** ☒ **Paieiment** ☒ **Récapitulation** ☒

Gare de départ:

Gare d'arrivée:

☐ Aller Simple ☒ **Aller / Retour**

Date d'aller:  Date de retour:

Heure d'aller:  Heure de retour:

Nombre de voyageurs: Adulte(s):  Enfant(s):

☒ **2<sup>ème</sup> classe** ☐ 1<sup>ère</sup> classe

**Rechercher**

## A. PAGE DE RESERVATION

Elle donne à l'utilisateur les voyages avec et sans correspondance disponibles dans la date qui a saisi au début et les prix par personne.

On donne toujours l'accès de retour a la page précédente .Vous sélectionnez votre voyage et vous cliquez sur le bouton réserver.

The screenshot shows the 'Réservation' (Reservation) page. At the top, there are navigation tabs: Recherche, Réservation (active), Identification, Paiement, and Récapitulation. Below the tabs, there are two sections for travel itineraries.

**Voyages d'aller** (29/12/2020, 2<sup>ème</sup> classe):

Voyages	Heure de départ	Heure d'arrivée	Correspondance	Prix/U
<input checked="" type="radio"/> 1	07:00	08:00	-	39 DH
<input type="radio"/> 2	14:00	15:10	Casa Voyageurs	39 DH
<input type="radio"/> 3	20:00	21:00	-	39 DH

**Voyages du retour** (30/12/2020, 2<sup>ème</sup> classe):

Voyages	Heure de départ	Heure d'arrivée	Correspondance	Prix/U
<input checked="" type="radio"/> 1	08:00	09:00	-	39 DH
<input type="radio"/> 2	16:00	17:00	-	39 DH
<input type="radio"/> 3	21:00	22:00	-	39 DH

At the bottom right, there are three buttons: Annuler, Retour, and Réserver.

#### a. Page d'identification

S'identifier, en remplissant les 4 champs texte, cochant le Button Radio pour préciser le sexe ainsi que le bouton de l'acceptation des conditions (Checkbox).

NB : Notre relation avec nos clients est basée sur la clarté et la flexibilité c'est la raison pour laquelle les donne accès aux conditions d'utilisation et de vente de notre site ; autrement dit, avant de cocher sur accepter les condition on demande à nos utilisateurs de cliquer sur la phrase pour très bien lire les conditions et après on leurs donne le choix de cocher ou d'annuler toute l'opération sans problème en cliquant juste sur le bouton annuler.

Si un champ n'a pas été saisi et on a cliqué sur [passer au paiement](#), on obtient une étoile bleue (\*) devant ce champ 'comme afficher dans l'image ci-dessous' en respectant l'ordre de saisie (vérification de [prénom](#) puis [nom](#) après [e-mail](#) ensuite [le numéro de téléphone](#) et enfin si le Checkbox est coché).

Notes : (1) Cette vérification de saisie est appliquée sur tous les champs des pages suivantes.

The screenshot shows the identification form. It has four input fields: Prénom, Nom, E-mail, and Numéro de téléphone. The Prénom field has a blue asterisk (\*) next to it, indicating a required field. Below the input fields is a checkbox with the text: "J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente et d'utilisation du site."

(2) Quand on passe la souris sur un bouton sa couleur devient bleue. Pour que l'utilisateur sache sur quoi il a cliqué

The screenshot shows the bottom navigation bar with three buttons: Annuler, Retour, and Passer au paiement. The Passer au paiement button is highlighted in blue, indicating it is the active button.



(3) les pages passées ont un titre avec arrière-plan noir la page actuelle a un arrière-plan noir avec une petite taille par rapport aux autres et les pages restantes ont un arrière-plan bleu.

La page d'identification vide :

The screenshot shows a web interface with a navigation bar at the top containing five items: 'Recherche', 'Réservation', 'Identification', 'Paiement', and 'Récapitulation'. The 'Identification' item is highlighted with a black background and white text. Below the navigation bar is a light blue box titled 'Identification'. Inside this box, there are two radio buttons for 'Je suis :', with 'Mr.' selected. There are four text input fields: 'Prénom', 'Nom', 'E-mail', and 'Numéro de téléphone'. Below these fields is a checkbox labeled 'J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente et d'utilisation du site.' At the bottom right of the box are three buttons: 'Annuler', 'Retour', and 'Passer au paiement'.

La page d'identification remplie :

This screenshot shows the same 'Identification' page as the previous one, but with the input fields filled. The 'Je suis : Mr.' radio button is selected. The 'Prénom' field contains 'Karim', the 'Nom' field contains 'BOUZOUBAA', the 'E-mail' field contains 'karim.bouzoubaa@gmail.com', and the 'Numéro de téléphone' field contains '0611223344'. The checkbox 'J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente et d'utilisation du site.' is now checked. The buttons 'Annuler', 'Retour', and 'Passer au paiement' are still present at the bottom right.

#### a. Page de paiement

Cette page demande à la personne qui va payer d'entrer les informations de sa carte bancaire avec laquelle il va payer. En entrant les 2 champs texte, la date d'expiration sous forme (aaaa/mm), le code de vérification qui sera affiché sous forme de points et en cochant l'acceptation des conditions (Checkbox).

Page de paiement vide :

Recherche ○ Réserveation ○ Identification ○ **Paieement** ○ Récapitulation

**Détail de paieement**

Nom du porteur de la carte

Numéro de carte de paieer

Date d'expiration

Code de vérification

☐ Cocher pour accepter les conditions générales d'utilisation.

Annuler Retour Payer

Page de paieement remplie :

Recherche ○ Réserveation ○ Identification ○ **Paieement** ○ Récapitulation

**Détail de paieement**

Nom du porteur de la carte

Numéro de carte de paieer

Date d'expiration

Code de vérification

☒ Cocher pour accepter les conditions générales d'utilisation.

Annuler Retour Payer

#### A. PAGE DE RECAPITULATION (VALIDATION)

Cette page affiche les informations importantes des pages comme rappel pour que notre utilisateur soit confortable

Pour des raisons de sécurité on a demandé avant de saisir un code de vérification, dans cette page on redemande a l'utilisateur de rentrer ce code pour valider l'opération et recevoir son ticket

Le prix total à payer est calculer par un pourcentage de 100% pour les adultes et 75% pour les enfants comme c'est indiqué dans la page promotions qu'on va voir par la suite.

The screenshot shows the 'Page récapitulatif' (Summary Page) of the Telsa website. The header includes the Telsa logo, the text 'Ticket En Ligne Sans Attendre', and a link to 'عربي' (Arabic). The navigation bar has tabs for 'Accueil', 'Promotions', and 'Réclamations'. Below this is a progress bar with steps: 'Recherche', 'Réservation', 'Identification', 'Payment', and 'Récapitulation', with 'Récapitulation' being the active step. The main content area displays the following information:

Prénom et Nom:	Karim BOUZOUBA		
Marchand:	TELSA		
Gare de départ:	Rabat Ville	Gare d'arrivée:	Casa Port
Date:	29/12/2020		
Numéro de la carte:	12456		
Numéro du téléphone:	0611223344		
E-mail	Ka.bouzouba@gmail.com		
Nombre de voyageurs :	1 Adulte(s)	2 Enfant(s)	
Total à payer :	195 DH		

Below the information, there is a field for 'Veuillez saisir votre code d'authentification : ....' and three buttons: 'Annuler', 'Retour', and 'Valider'.

The footer contains links for 'Contactez-nous >' (05-22-22-22-22), 'Notre application mobile >' (with a QR code), 'Qui sommes nous ? >', 'Notre Map >', 'Nos lignes >', and social media icons for Facebook, Instagram, and Twitter.

Note : Sur les sous-pages de la page d'accueil, le bouton [Annuler](#) vous permettez de retourner à la page d'accueil et d'annuler l'opération et le bouton [Retour](#) vous permettez de retourner à la page précédente.

## B. PAGE DE REÇU FINAL

Cette page vous permet de télécharger votre ticket ou bien de l'envoyer sur votre e-mail que vous avez donné à la phase identification ou même prendre une capture d'écran

**Ticket En Ligne Sans Attendre** عربي

**Accueil Promotions Réclamations**

**Votre ticket**

Prénom et Nom: Karim BOUZOUBA 31/12/2020

Numéro du téléphone: 0611223344

E-mail: Ka.bouzouba@gmail.com

Montant 195 DH

Merçi de nous avoir choisi. Bon voyage !

Envoyer par mail Télécharger

Contactez-nous > 05-22-22-22-22

Notre application mobile >

Qui sommes nous ? >  
Notre Map >  
Nos lignes >

Si vous cliquez sur [Télécharger](#) vous obtient ce message et quand vous clique sur [croix](#) vous retournez à la page d'accueil.



## 2. Page de promotions

C'est la page qui contient toutes nos promotions et nos cartes d'abonnement qui peuvent être annuel ou mensuel

La réduction de -25% pour les enfants est valable toutes l'année ainsi qu'il ya toujours un tarif réduit dans le cas d'achat de billets avant 7 jours (max)



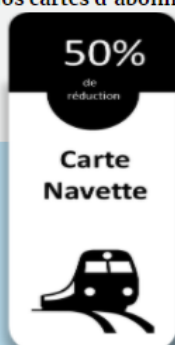
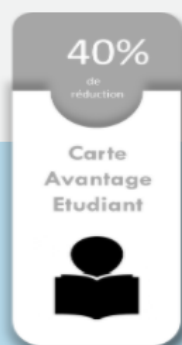
### En quête de meilleurs prix ?

Bénéficiez de réductions toute l'année grâce aux cartes de réduction et abonnements TELS.A. Découvrez-les et sélectionnez celle qui répond à vos besoins.

Réduction de 25% pour les enfants !

Un Tarif Promo est proposé, selon la disponibilité, si le billet est acheté au plus tard 7 jours avant le voyage!

#### Nos cartes d'abonnements:



Contactez-nous >  
05-22-22-22-22



Notre application mobile >

Qui sommes nous ? >  
Notre Map >  
Nos lignes >





### 3. Page de réclamation

Cette page donne la possibilité à l'utilisateur de s'exprimer librement quant à notre service. Il suffit de saisir le mail, numéro de téléphone et décrire le problème affronté afin de le traiter par notre équipe spéciale et le résoudre.

**Ticket En Ligne Sans Attendre** عربي

**Acceuil** **Promotions** **Réclamations**

**Soumettre une réclamation**

E-mail \* :

Numéro de téléphone \* :

Votre réclamation  
(service concerné, détail de la situation...) \* :

[Envoyer](#)

[Contactez-nous >](#)  
05-22-22-22-22

[Notre application mobile >](#)

[Qui somme nous ? >](#)  
[Notre Map >](#)  
[Nos lignes >](#)

[f](#) [i](#) [t](#)

Si un champ n'a pas été saisi et vous cliquez sur [Envoyer](#) vous obtenez un message devant ce champ pour vous dire qu'il faut remplir ce champ

### Soumettre une réclamation

E-mail \*:  Entrez votre e-mail

Numéro de téléphone \*:

Votre réclamation  
(service concerné, détail de la situation...)\* :

[Envoyer](#)

### Soumettre une réclamation

E-mail \*:  Entrez votre e-mail

Numéro de téléphone \*:

Votre réclamation  
(service concerné, détail de la situation...)\* :

[Envoyer](#)

Quand vous remplissez tous les champs et vous cliquez sur [Envoyer](#) vous obtenez ce message comme feedback pour assurer notre utilisateur et quand vous cliquez sur [croix](#) vous retournez à la page d'accueil.

[X](#)

Votre réclamation a été envoyé avec succès

## 5)Evaluation heuristique :

### Pourquoi évaluer ?

C'est pour répondre l'utilisabilité de ces questions :

- Est-ce que l'opérateur sera capable de répondre rapidement aux appels d'urgence ?
- Est-ce que l'utilisateur est familiarisé avec la terminologie utilisée dans l'interface ?
- Si l'utilisateur a inséré une commande fausse, pourrait-il facilement la corriger ou il n'a qu'à quitter le système ?

On ne peut pas parler d'une évaluation heuristique sans citer les 10 fameux principes de Nielsen

# LES 10 REGLES A SUIVRE POUR UNE INTERFAC ERGONOMIQUE

SELON JACOB NIELSEN

1

## Rendez votre statut visible

Les utilisateurs doivent toujours savoir où est-ce qu'ils sont et où est-ce qu'ils doivent aller. Chaque action réalisée par l'utilisateur doit être informée et peut se matérialiser par un changement de couleur, une icône de chargement, une barre de progression, etc. Par exemple, lorsque vous faites un virement Lydia, vous recevez automatiquement un email de confirmation, ainsi qu'un son de votre application.

3

## Rendez l'utilisateur libre de ses actions

L'utilisateur doit être libre de naviguer sur l'interface et être libre en ayant la possibilité de supprimer ou d'annuler des actions, par exemple sur Facebook, les utilisateurs ont la liberté de supprimer des posts écrits il y a 5 ans. De même, il faut que l'utilisateur soit libre de personnaliser leur zone de travail comme la couleur, par exemple sur l'application Trello.

5

## Prévenez les erreurs

Vos utilisateurs commettent des erreurs lors de leurs expériences alors aidez-les et prévenez-les. Par exemple sur Outlook, l'interface prévient lorsque vous avez oublié l'objet de l'email ou que vous ne téléchargez pas de fichier joint alors que vous avez écrit "ci-joint" dans votre email.

7

## Pensez aux expérimentés et aux débutants

Les interfaces doivent être adaptées aux utilisateurs expérimentés, comme aux débutants, afin que l'utilisation soit la plus agréable possible. Par exemple sur Mac, dans la page "préférences réseaux", les réglages de base sont accessibles au premier niveau pour les débutants et les options plus techniques sont présentes quand on clique sur "avancé" pour les expérimentés.

9

## Proposez des messages d'erreurs

Seules les informations pertinentes et principales doivent être mises en valeur. Le but est une fois de plus de ne pas perturber l'utilisateur et de simplifier au maximum son expérience sur l'interface. Par exemple, Google, avec sa barre de recherche extrêmement simple

2

## Parlez le langage de vos utilisateurs

L'interface doit "parler" le langage des utilisateurs afin que les informations suivent les conventions de la cible. C'est-à-dire qu'il ne faut pas utiliser des expressions ou des mots très techniques sur un domaine si la cible de l'interface est novice dans ce domaine.

4

## Soyez cohérent

La navigation sur la plateforme doit se faire sans se poser de questions. Par exemple, le bouton « envoyer » d'une page doit être identique sur n'importe quelle page du site

6

## Rendez votre interface accessible et visible

Les instructions pour utiliser l'interface doivent être facilement visibles ou accessibles, l'utilisateur ne doit pas avoir à faire trop d'efforts. Par exemple, sur Spotify, l'utilisateur peut voir sur sa page d'accueil les titres écoutés récemment et y a accès facilement.

8

## Ayez un design esthétique et minimaliste

Seules les informations pertinentes et principales doivent être mises en valeur, les informations non pertinentes ou rarement utilisées doivent être placées dans des niveaux plus bas, pour ne pas perturber l'utilisateur. C'est d'ailleurs le principe de base du "material design" proposé par Google : harmoniser l'expérience utilisateur sur toutes les plateformes, avec une navigation plus fluide sur ordinateur ou mobile.

10

## Pensez à l'aide et à la documentation

La plupart des utilisateurs ne lisent pas la documentation proposée, jusqu'à ce qu'ils rencontrent un problème précis, et c'est pourquoi il doit être extrêmement simple de trouver la solution à ce problème le plus rapidement possible. Par exemple, Pinterest a organisé sa documentation en trois scénarios précis : la recherche libre pour l'utilisateur pressé, la FAQ pour les personnes qui s'interrogent, et le formulaire de contact pour ceux qui ne trouvent pas réponse à leur problème.

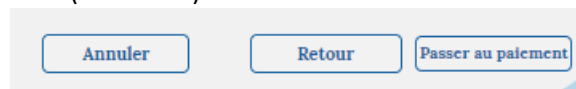
**1. Rendez votre statut visible :**

Les utilisateurs peuvent savoir où ils sont par la différence de couleurs, par exemple à cette page l'utilisateur peut savoir qu'il est sur la page Accueil (son bouton est en blanc et les autres en noir) et qu'il est exactement sur la sous-page Identification (arrière-plan en noir et petit par rapport aux autres).



Comme il peut aussi savoir où est ce qu'il doit aller avec 3 possibilités :

- **Annuler** : Annuler l'opération et retourner à la page d'accueil
- **Retour** : Retourner à la page précédente (Réservation)
- **Passer au paiement** : Passer à la page suivante (Paiement)



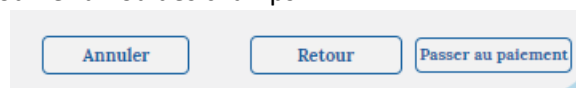
**2. Parlez le langage de vos utilisateurs :**

Donner 2 options de langues (français et arabe) les plus fréquentes au Maroc où se trouve TELSA et utiliser un langage simple compréhensible par tous les utilisateurs.

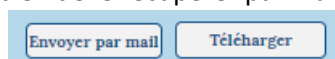


**3. Rendez l'utilisateur libre de ses actions :**

L'utilisateur a la liberté d'annuler la réservation d'un voyage ou de retourner à une étape précédente pour modifier un ou des champs.



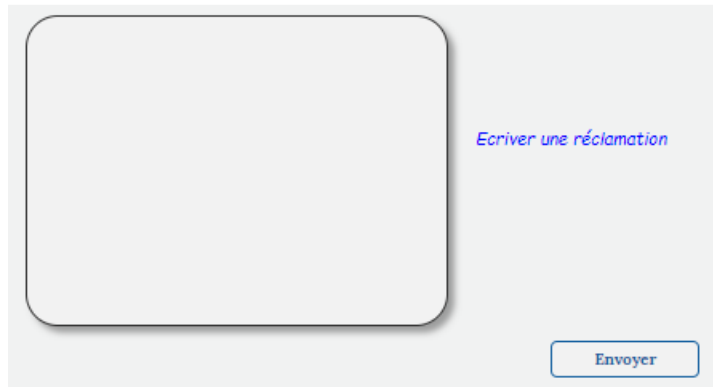
Comme il a la liberté de télécharger son ticket sur sa machine ou bien de le récupérer par mail.



**4. Soyez cohérent :**

La navigation peut se faire sans se poser des questions car les boutons ont la même taille et les mêmes couleurs. Et aussi les boutons se trouvent dans le même emplacement pour toutes les sous-pages de la page d'Accueil (en bas à droite).

Afficher un message qui demande au utilisateur d'il a oublié d'entrer une réclamation.



1. **Rendez votre interface accessible et visible :**
  2. **Pensez aux expérimentez et aux débutants :**  
L'interface est adaptée au débutants et au expérimentés en utilisant moins de boutons et un bon emplacement de champs d'entrés et de boutons.
  3. **Ayez un design esthétique et minimaliste :**  
Mettre en valeur le titre de chaque page et le rendre différent des autres.
  4. **Proposez des messages :**
  5. **Pensez à l'aide et la documentation :**
-



## 6) Conclusion :

Pour un dernier mot, nous tenons à remercier tous les membres du groupe pour leur assiduité tout au long du projet, aussi à remercier Mr Karim Bouzoubaa pour son encadrement et ses remarques pertinentes.