

**Audit**  
**22/09/2020**



# Ergonomie du site

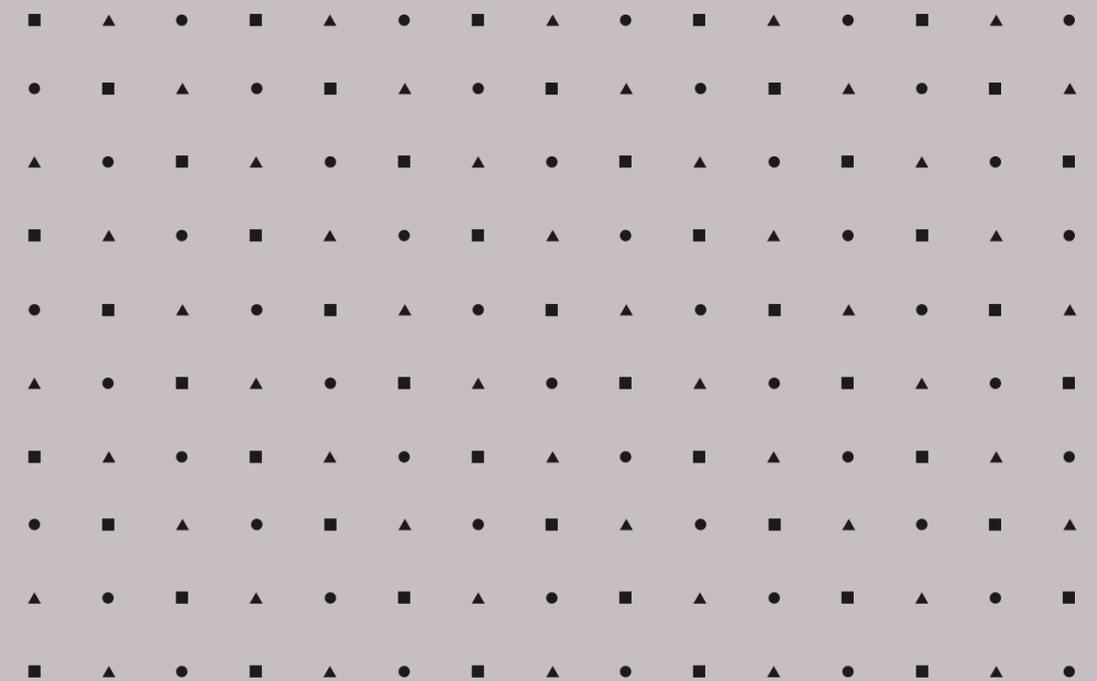
## [www.kayak.fr](http://www.kayak.fr)

# Evaluation heuristique réalisée sur la base des critères de Bastien et Scapin :



"Astuces et infos pour les  
voyageurs dégourdis"

- Louer un véhicule de tourisme pour la période du 6 au 13 décembre 2020 à 11h au départ de Lyon, avec un budget maximum de 250€;
- La simulation de réservation se fait sur le site : <https://www.kayak.fr/>;
- S'arrêter à l'étape « Informations sur le conducteur »;
- Réalisation d'un tableau Excel ou Google sheet, avec en colonne verticale les 8 critères Bastien/Scapin et en colonne horizontale toutes les étapes de parcours utilisateur.



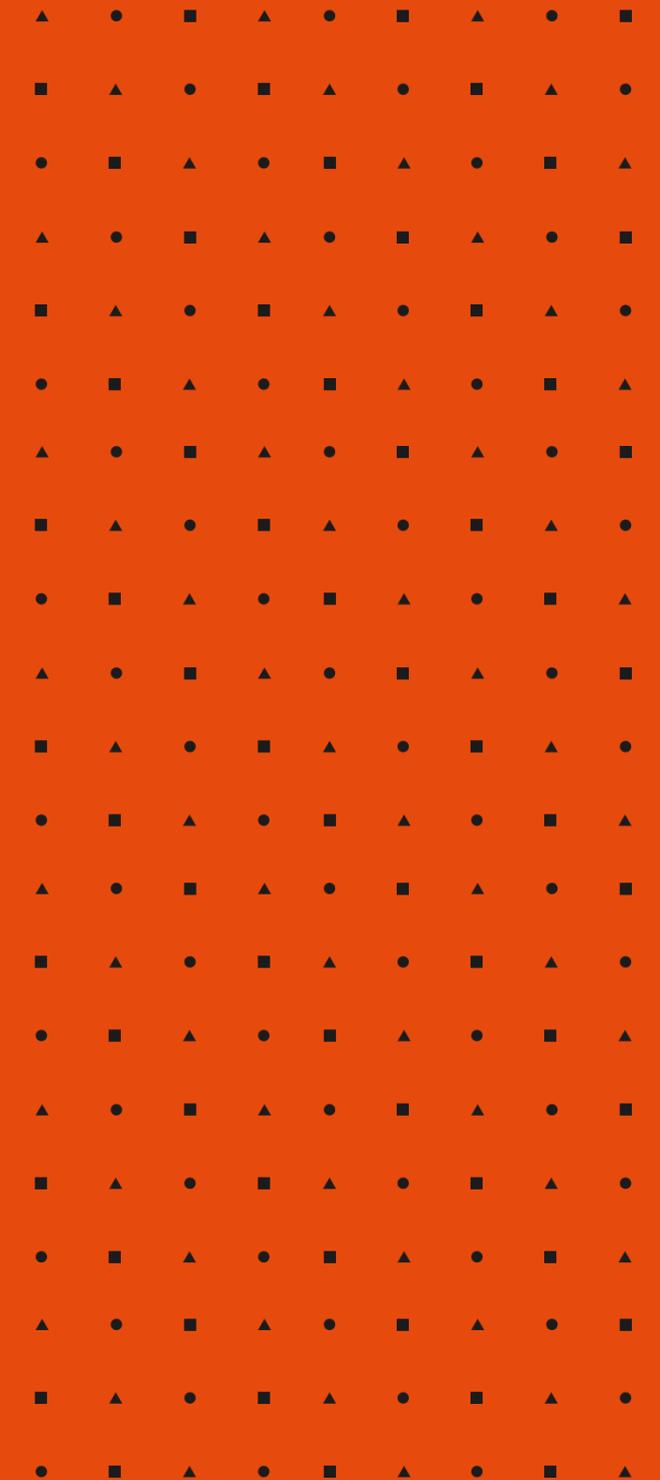
# Introduction

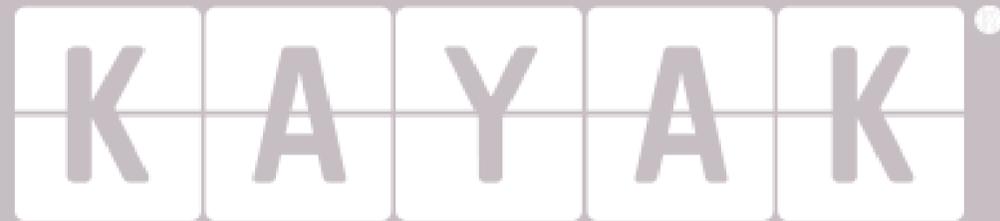
## Les principaux critères de l'œuvre présentée

Les critères heuristiques de Bastien et Scapin sont des règles à respecter dans le cadre de la conception des interfaces. Ces critères permettent de catégoriser les défauts d'ergonomie, de juger de leur importance et de trouver des solutions pour les résoudre. Ces critères doivent être gardés à l'esprit lors de la conception afin de prendre en compte l'ensemble des facteurs favorisant l'ergonomie d'une application, d'un service ou d'un site web.

Les 8 normes principales (guidage, charge de travail, contrôle explicite, adaptabilité, gestion des erreurs, homogénéité/cohérence, signification des codes et dénominations et compatibilité) englobent des nombreuses critères comme lisibilité, brièveté, flexibilité, correction des erreurs ou encore la densité informationnelle.

L'analyse ergonomique du site internet [www.kayak.fr](http://www.kayak.fr) a été réalisée à l'aide de ces 8 principes.





**"Astuces et infos pour les voyageurs dégourdis"**

## Qui est [www.kayak.fr](http://www.kayak.fr) ?

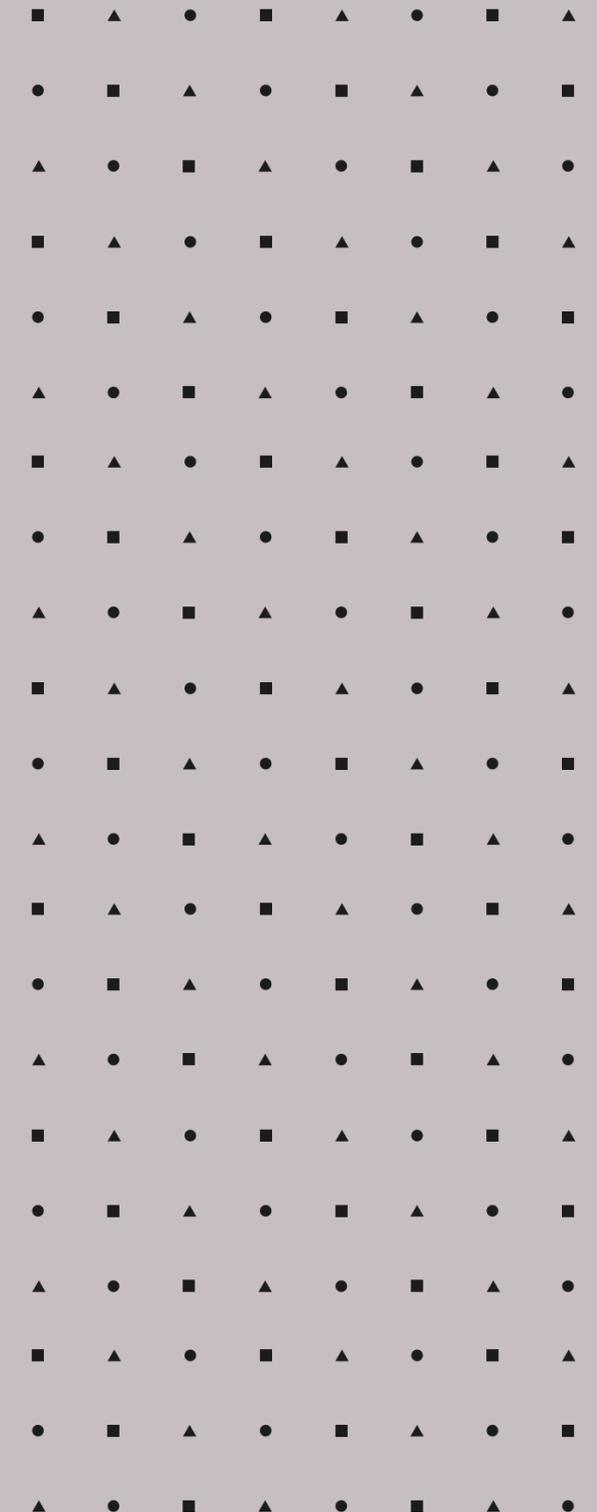
Depuis 2004, KAYAK révolutionne l'industrie du voyage. L'inventeur du premier moteur de recherche dédié au voyage. Aujourd'hui, kayak.fr traite plus de 6 milliards de recherches annuelles sur leurs plateformes. À chaque recherche, KAYAK parcourt des centaines de sites afin de présenter aux voyageurs les informations nécessaires pour trouver les vols, hôtels, locations de voitures et séjours qui leur conviennent. Aujourd'hui, KAYAK collabore sur sept marques internationales : KAYAK, SWOODOO, checkfelix, momondo, Cheapflights, Mundi et HotelsCombined.

En 2013, KAYAK a été racheté par Booking Holdings, le leader mondial du voyage en ligne.

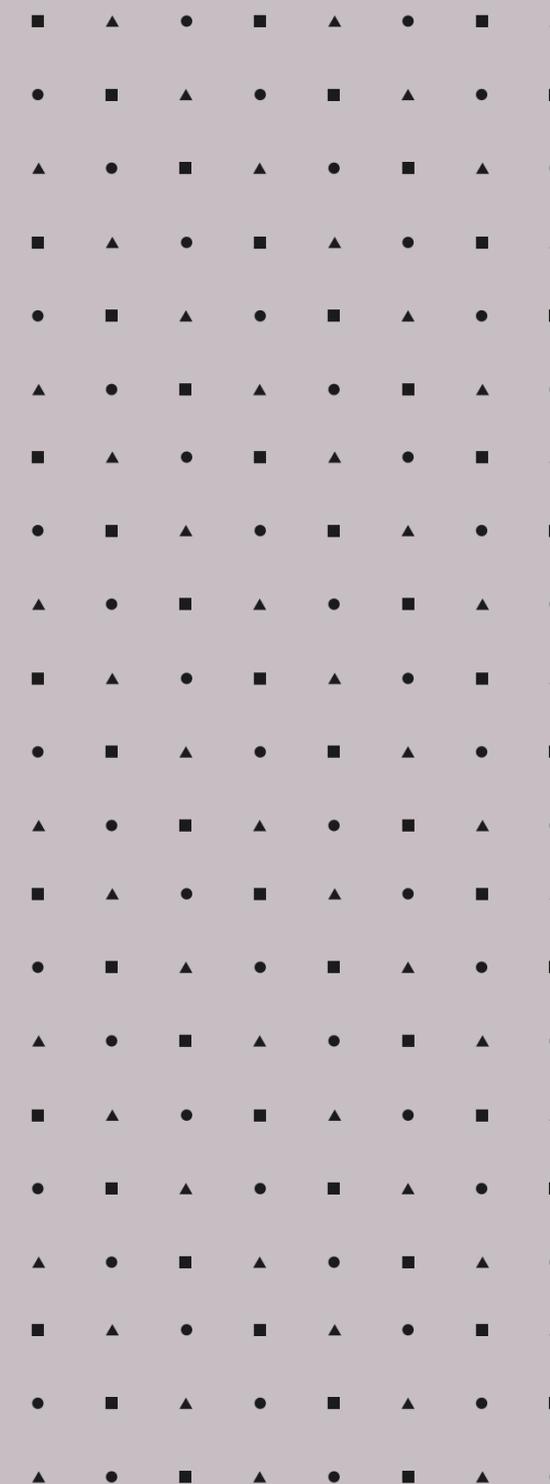
01

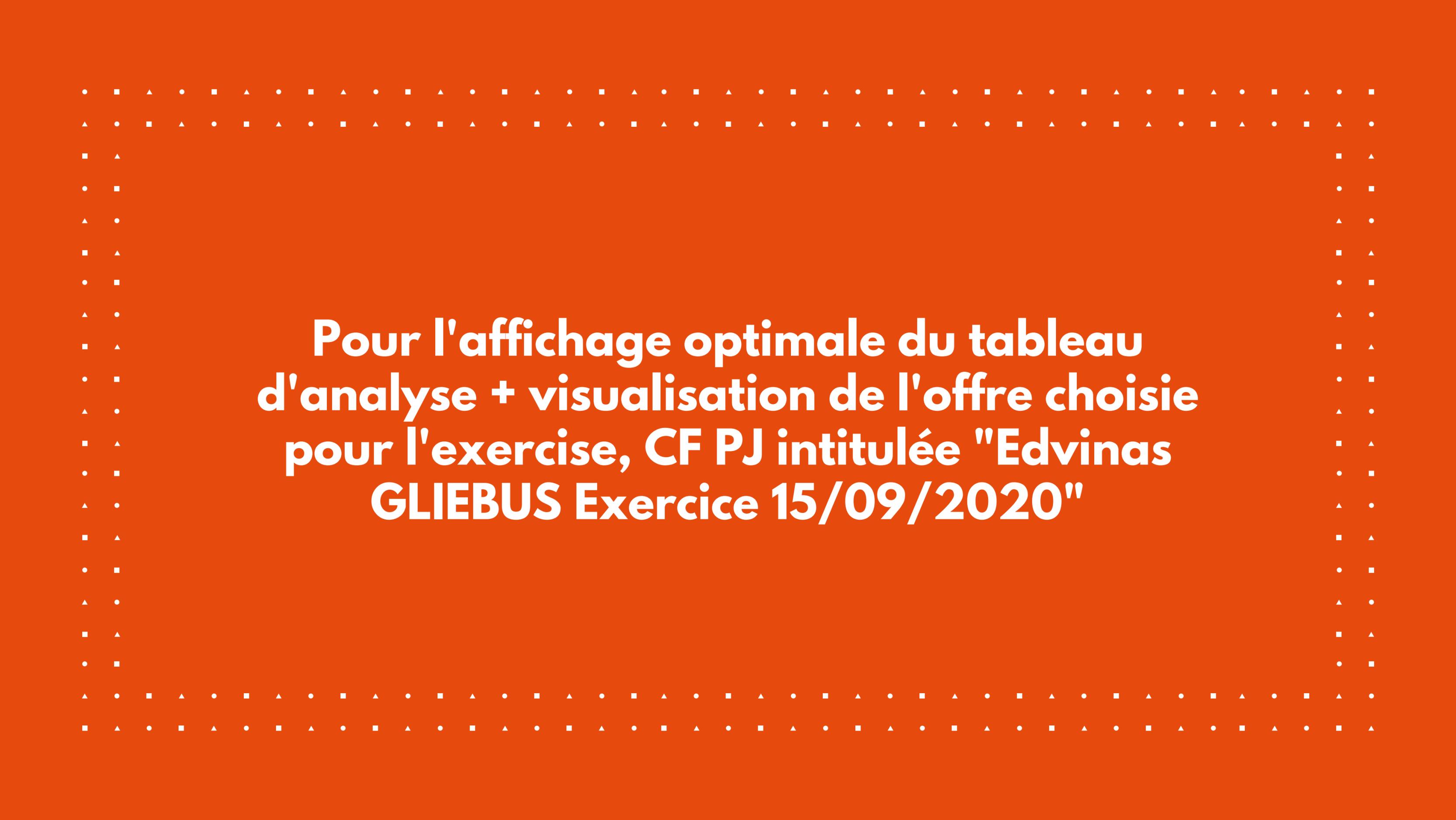
# Tableaux d'analyse

	<b>1er étape:</b> Home Page <a href="http://Kayak.fr">Kayak.fr</a>	<b>2ème étape:</b> Page résultats de la recherche	<b>3ème étape:</b> Offre choisie et arrivée à la page de partenaire <a href="http://Wisecars.com">Wisecars.com</a>	<b>4ème étape:</b> Confirmation de choix, dernier étape avant procéder au paiement
<b>Guidage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Client est informé que la recherche se fera sur les centaines sites d'internet partenaires</li> <li>- Incitation claire et correspond à l'objectif ("parcourez")</li> <li>- lisibilité texte paragraphe sur desktop partiellement adapté. Page entièrement adaptée aux mobiles</li> <li>- Groupement / distinctions entre items</li> <li>- topologie des items concentré par des groupes localisés et denses, dominance de vide (la distinction entre groupes des items) sur le bas-gauche et marge droite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Information détaillée sur comment les résultats de la recherche sont classés</li> <li>- Incitation. Prix: information porte à la confusion (toutes les offres des véhicules sont présentées étant en action). Risque majeure sur l'image et la crédibilité de la marque.</li> <li>- Pas précisé sur la carte (Google) le point de la récupération de véhicule.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirigé vers le site partenaire wisecars.com</li> <li>- Couleur orange utilisée pour DNA (encore Kayak.com ou une autre site?)</li> <li><b>CF. CdE no. 4</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recapitulatif de l'offre très bien configurée</li> <li>- Bonne mise en disposition de l'information</li> <li>- Appels à l'action parfaitement placés</li> <li><b>- 3 typos différents</b></li> </ul>
<b>Charge du travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Simple, pas trop chargé en information peu nécessaire.</li> <li>- La cohérence entre brièveté et la densité informationnelle bien respecté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Complet, seulement les informations les plus importantes sont affichées .</li> <li>- Absence de l'explication sur la différence entre SUV, petite voiture, grande voiture (relatif)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'information</li> <li>- claire</li> <li>- complète</li> <li>bien classée</li> <li>- pas exhaustive.</li> <li>- L'offre choisi correspond au cela trouvée sur <a href="http://Kayak.com">Kayak.com</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La page est très catégorisée , détaillée à l'aide des icônes qui facilite la compréhension globale (expl: dans la catégorie "sélectionnez des options").</li> <li>- On arrive au but (page finale pour payer la prestation) en 4 clics</li> <li>- optimal</li> </ul>
<b>Contrôle explicite</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actions explicites: soignés et réfléchies</li> <li>- Contrôle d'utilisateur: oui. Possibilité d'interrompre et/ou reprendre des actions informatiques dans toutes les situations.</li> <li>La relation entre ces deux critères est bien réfléchi, adapté et respecté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bouton "comparer les prix" placé sur la carte Google</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donne très bonne impression générale .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Irréprochable</li> </ul>
<b>Adaptabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Absence de choix des options dans les critères de recherche (périodes aux prix réduit, suggestion de type de voitures selon destination choisie ou similaire)</li> <li>- Flexibilité limitée, défaut des actions secondaires, alternatives.</li> <li>- L'expérience d'utilisateur assez statique, idem: absence des alternatives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'utilisation (configuration) de menu déroulant (offres voiture): dès que les menu est "déplié", il est impossible de cacher à nouveau toute l'information affichée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assez statique mais ceci n'est pas perturbant dans cette étape quand toutes les options choisies auparavant correspondent à l'offre affichée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le prix final change en temps réel en rajoutant des options supplémentaires (pas besoin de recharger la page);</li> <li>- L'expérience globale d'utilisation très agréable .</li> </ul>



<p><b>Gestion des erreurs</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifié: en essayant choisir une date de depart plus tard que la date de retour la date est automatiquement changée mais une alerte de ceci n'est pas affiché</li> <li>- Test Google indique un problème de chargement de la page <ul style="list-style-type: none"> <li>- erreur esthétique: l'utilisation de bannière promo et limitation de margin gauche/droit (CF. CdE no. 6)</li> </ul> </li> <li>- Doubleur dans l'utilisation d'icônes). Risque de confusion (CF. CdE no. 7)</li> <li>- Hyperliens ne sont pas configurés (logos non-clicquables) pour les sites du groupe Booking Holdings (CF. CdE no. 8)</li> </ul>	<p>- En reduisant l'écran champs blanc apparaît . La page ne s'adapte pas à la réduction . <b>CF. CdE no. 2</b></p>	<p>- Pas d'erreurs rencontrées</p>	<p>- Pas d'erreurs rencontrées</p>
<p><b>Homogénéité et cohérence</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les visuels et les codes s'adapte à la diminuation de l'écran et les informations sont classées (disparaissent) selon leur importance</li> <li>- dénominations, formats, procédures sont clairs.</li> <li>- Aspect visuel non-cohérent: <ul style="list-style-type: none"> <li>- typographie</li> <li>- choix d'images</li> <li>- codes couleur</li> </ul> </li> <li>- icônes, menu ne sont pas adéquats</li> </ul>	<p>Surutilisation de typo en BOLD <b>CF. CdE no. 3</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'option de pop-up en survolant la categorie en question diminue le surcharge de la page.</li> <li>- Utilisation intuitif.</li> <li>- Aspect visuel uniforme, concentré sur l'objet</li> </ul>	<p>L'utilisation de <ul style="list-style-type: none"> <li>- bold,</li> <li>- pop-up,</li> <li>- infos en survol,</li> <li>- infographie,</li> <li>- assistance,</li> </ul> suivi automatique des categories les plus improtantes sont réfléchies et bien présentées. <b>CF. CdE no. 5</b></p>
<p><b>Signification des codes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correspond bien à la clientèle qui voyage</li> <li>- Beaucoup des anglicismes, langage ainsi que les images orientées vers le sujet du site</li> <li>- Reflète bien la situation actuelle du Covid et propose des voyages même au delà de 2021</li> </ul>	<p>La relation sémantique est signifiante, langage claire, correspond aux principaux attentes des utilisateurs (prix, accesibilité, ton de parole ...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprehensible qui parle à l'utilisateur</li> <li>- L'objet / l'information affichée / entrée sont adéquats</li> <li>- La relation sémantique avec le référent est bien mise en oeuvre.</li> </ul>	<p>Très bien</p>
<p><b>Compatibilité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menu principale "suit" pendant toutes les manipulations et est visible tout le temps.</li> <li>- Les catégories sont bien réfléchis et clairs <ul style="list-style-type: none"> <li>- adapté à toutes tranches d'âge</li> </ul> </li> <li>- Erreur : footer surdimensionné , sombre et lisibilité partielle (taille) (CF. CdE no. 1)</li> </ul>	<p>- La classification des résultats de la recherche n'est pas claire</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'offre choisie reste entourée, en haut de la page, bien présente .</li> <li>- Les autres offres sont aussi classées si d'un coup l'utilisateur change son avis/préférences.</li> <li>- Simple à se reconnaître.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Header et footer ne sont pas surchargés en information supplémentaire;</li> <li>- menu dépliable (seulement affiché si besoin)</li> </ul>



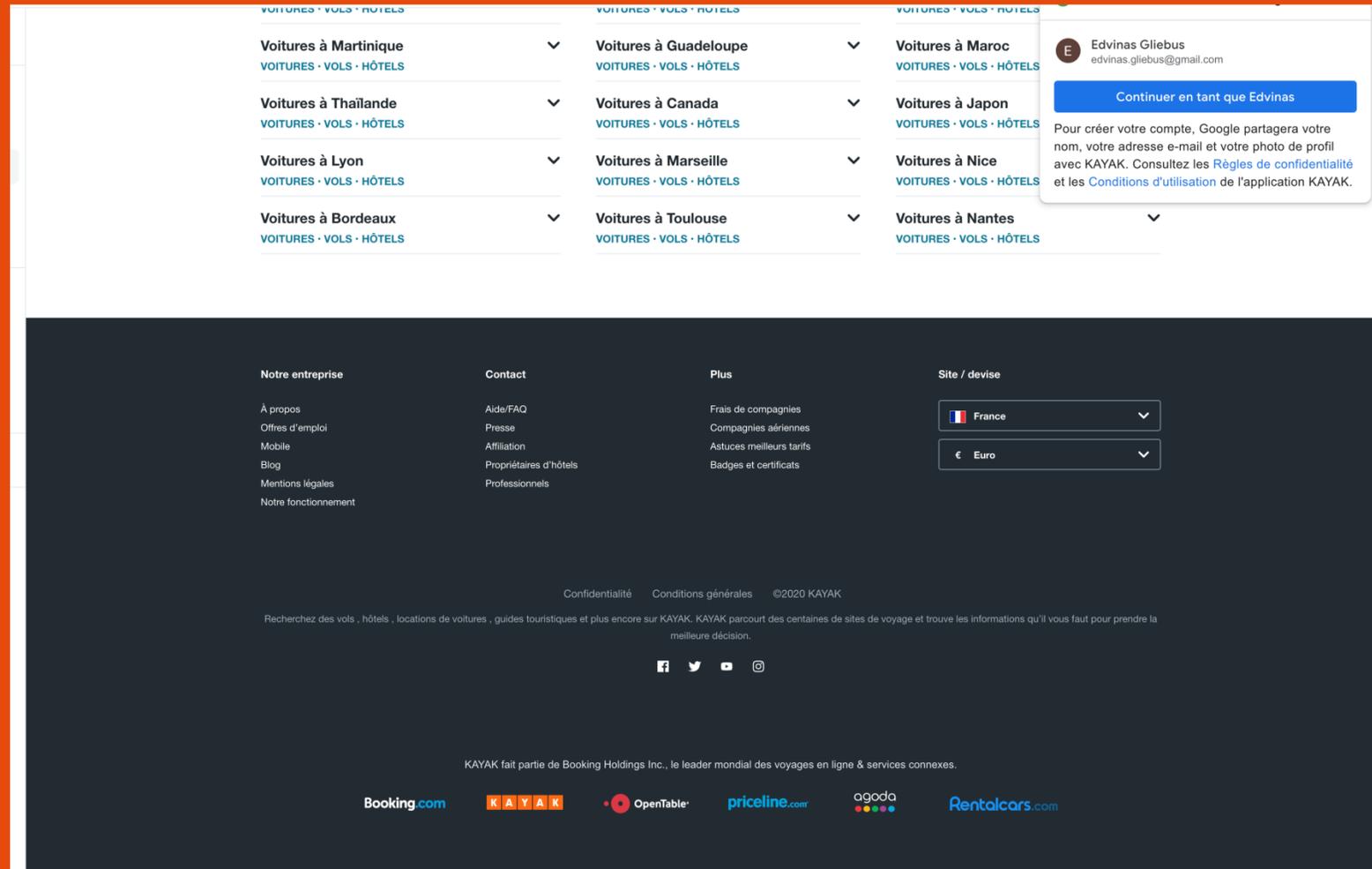


**Pour l'affichage optimale du tableau  
d'analyse + visualisation de l'offre choisie  
pour l'exercice, CF PJ intitulée "Edvinas  
GLIEBUS Exercice 15/09/2020"**

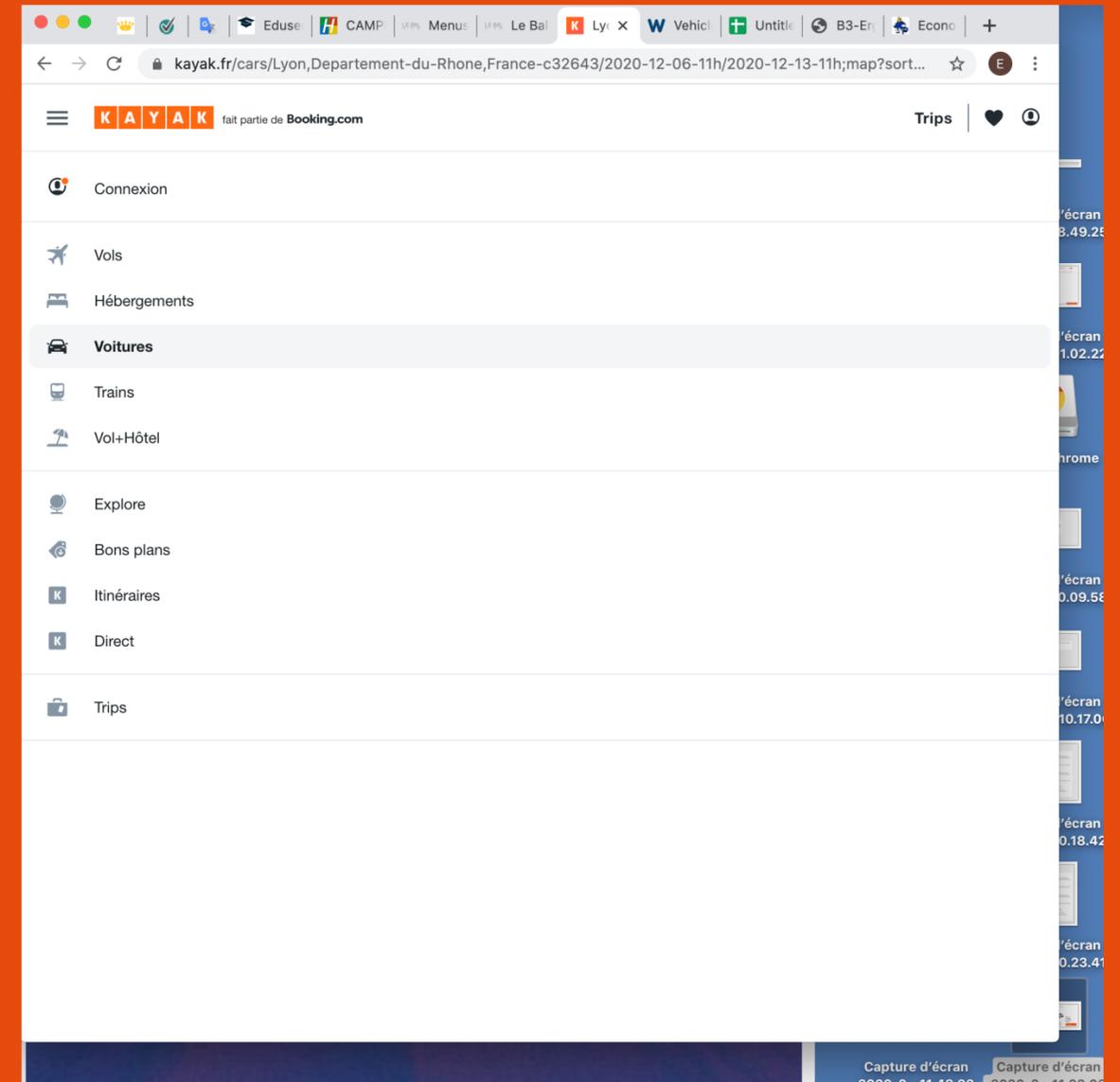
02

**Anexes. Exemples en  
captures d'écran**

# 01



# 02



**ⓘ Nous combinons popularité, prix, qualité et rémunération reçue pour classer les résultats.**  
Nous effectuons nos recherches auprès de plus de 65 fournisseurs pour pouvoir vous offrir les résultats les moins chers. La plupart de ces fournisseurs ont un accord commercial avec cars. [En savoir plus.](#)

**Nous constatons des prix plus bas que d'habitude à Lyon**

Réservez dès maintenant pour économiser

**-49%**

×

**🔒 Connectez-vous pour économiser jusqu'à 35% avec les Offres privées.**

CONNEXION ×

499 sur 499

Trier par : Meilleur choix ▾

### Peugeot 208 ⓘ

Économique ou similaire

👤 4 🧳 1 🚗 4-5 🚗 M ❄️ Clim

✈️ Terminal  
LYS

RENTSCAPE



~~132 €~~

**124 €**

montant total  
Rentalcars

Voir l'offre

▾

**5,5 Offre basique**

✓ Annulation gratuite (48h)

✓ Politique de carburant  
équitable

⚠️ 225 km inclus par jour

✓ Protection contre le vol

✓ Assurance collision (CDW)

### Trouvez la meilleure offre

Meilleur prix

Capacité maximale

< Précédent

Suivant >

Rechercher lorsque la carte est en mouvement

**Comparer les sites à KAYAK**

SIXT VIRTUO

Tout comparer

# 05

**wisecars** < Gare ferroviaire de Lyon-Part-Dieu  
dim. 6 déc. 11:00 – dim. 13 déc. 11:00



### Ford Focus

ou Moyenne similaire avec 

Gare ferroviaire de Lyon-Part-Dieu  
dim. 6 déc. 11:00 – dim. 13 déc. 11:00

[Ouvrir les détails de l'agence](#) > [Informations importantes](#) >

- 5 sièges
- Manuelle
- Climatisation
- 5 portes
- S/O
- Plein/Plein

#### L'OFFRE COMPREND

- Free Cancellation up to 24 h
- Assurance Collision avec Franchise
- Frais de Permis de Circulation
- Protection de la franchise
- Responsabilité civile
- Suppléments pour Aéroports
- Kilométrage Limité
- Remboursement de la franchise en cas d'accident
- Protection Antivol
- Taxes Locales
- Assurance pertes et dommages

Améliorez votre annulation gratuite jusqu'à 2 heures avant votre prise en charge. Seulement 8,00 € par location [AJOUTER +](#)

#### SÉLECTIONNER DES OPTIONS

-  Chaînes à neige 52,49 € par location [AJOUTER +](#)
-  Compensation des émissions de carbone 0,50 € par location [AJOUTER +](#)
-  Conducteur supplémentaire 84,00 € [AJOUTER +](#)

#### DÉTAILS DU PAIEMENT

Prix pour 7 jour(s)

Prix de la voiture	209,28 €
Montant dû lors du retrait:	165,98 €
Montant dû maintenant:	43,30 €

Total pour 7 jour(s): 209,28 €

[PROCÉDER AU PAIEMENT](#) >

**Quick assistance:**

 WhatsApp  Messenger

or call us 09 77 40 31 31

# 06

## Parcourez des centaines de sites de location de voitures à la fois.

Même lieu de retour >

 Saisir un aéroport ou une ville |  jeu. 24/9 | Midi |  sam. 26/9 | Midi 



**KAYAK** Partez en road trip  
Des escapades et des aventures sur les routes pittoresques conseillées par d'autres voyage... [Découvrez maintenant](#)



# 07



Bons plans



Itinéraires



Direct

# 08

KAYAK fait partie de Booking Holdings Inc., le leader mondial des voyages en ligne & services connexes.

Booking.com

KAYAK

• OpenTable®

priceline.com

agoda

Rentalcars.com

03

**Synthèse +  
Recommandations**



## + Aperçu général positif

Site internet donne l'impression générale positive: bien entretenue, bien réfléchi, le champ de recherche ainsi que les *appels à l'action* sont bien positionnés. La cohérence entre brièveté et la densité informationnelle bien respecté. Langage sémantique uniforme, pas de contradictions. La relation entre les actions explicites et la contrôle d'utilisateur est bien réfléchi, adaptée et respectée.

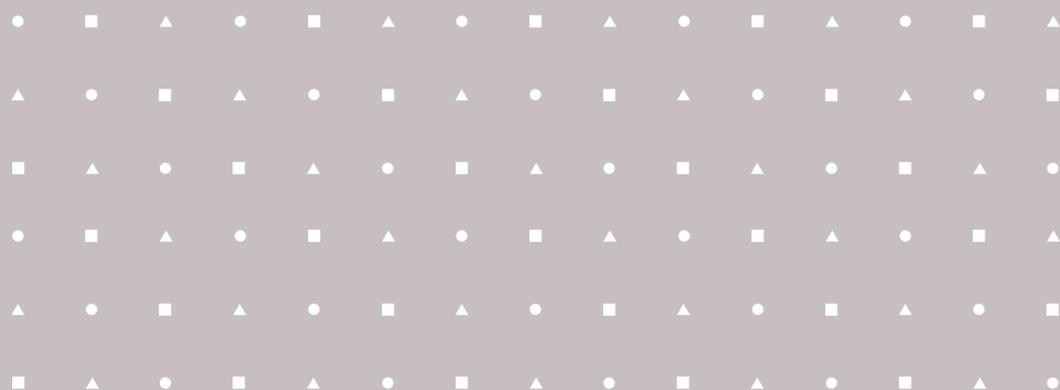
## - Points de vigilance

Absence de choix des options de recherche, on observe un problème d'adaptabilité à la diminution de l'écran (desktop + mobil). On observe une anomalie de cohérence visuelle (choix couleurs, typo, ergonomie de la page).

Points de réflexion :

- ADN plus marqué
- Decisions media, aspects créatifs
- Interliens et hyperliens
- L'efficacité de support publicitaire (bannières promo, NEWS)

Erreurs techniques: taille de footer; menu de l'offre non repliable; adaptabilité d'écran (aspect ratio); langage SEO statique; doublure utilisation icônes.



# Wisecars.fr

## + Impression generale: professionnel

L'information complète, claire et classée. Landing page de l'offre est simple, pas chargé, efficace, ergonomique en charge du travail pour le client, textes de survol bien utiles, utilisation intuitif.

Le résultat atteignable en 4 clics (migration entre kayak.fr --> wisecars.fr). Menu repliable donne le choix de cacher l'information non désirée. Prix final clair, se charge automatiquement dès qu'on rajoute des options supplémentaires. Le groupe de contrôle explicite est bien placé et présent (call center, prix total, information générale).

## - Points de vigilance

- DNA plus prononcé
- On remarque l'utilisation de 3 typos différents
- Absence de la dimension (interliens + hyperliens)
- On observe une possibilité de développement de la publicité (bannière promo, pop-up, slides)



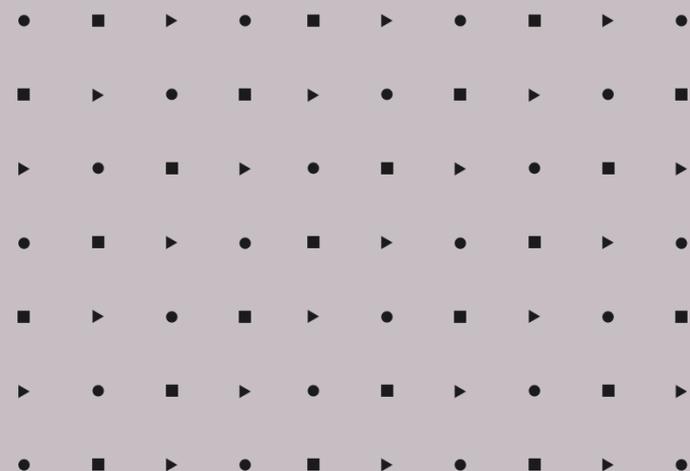
04

# Benchmarking



## Points forts à retenir

- Langage de politesse ("Bonjour!")
- Classement clair des catégories automobiles
- Localisation (France). Permet de montrer une image internationale + personnalisation par pays/région
- Référence: vous + nous = NOUS
- Call to Action + faire rêver + proposer de l'aide = formule parfaite
- Conditions (avantages) de location les plus importantes sont listés en page d'accueil
- Cloud de partenaires (logos): construction du champ de confiance
- Exemple visuel des véhicules - attente motivante, stimulateur.



Rentalcars.com CHF Franc suisse Français Gérer votre réservation Connexion

LOCATION DE VOITURES FRANCE TROYES

# Location de voitures - Troyes

Recherchez et comparez les offres sur les classes éco, luxe, les véhicules 7-9 places et

## Trouvons ensemble la voiture idéale...

Lieu de prise en charge :  
Troyes, Champagne-Ardenne, France

Je souhaite restituer la voiture dans un autre endroit

Date de prise en charge : Ven 25 Sep 2020 12:00  
Date de restitution : Lun 28 Sep 2020 12:00

Le conducteur a-t-il entre 30 et 65 ans ?

Objet de la location (Facultatif) Affaires Loisirs

Pas de frais de carte de crédit  
 Pas de frais de modification  
 Le prix le plus bas garanti

**Rechercher**

### Bienvenue !

Connectez-vous pour profiter de nos offres et réductions exclusives.

**Connexion**

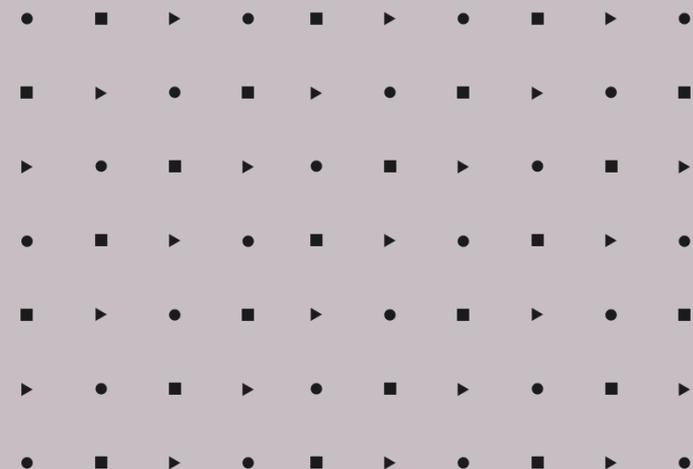
Pas de compte ? [Inscrivez-vous maintenant.](#)

Rentalcars.com vous connecte aux plus grandes enseignes de location de voitures.

Alamo AVIS Budget dollar  
enterprise Europcar Firefly GOLDCAR  
Hertz inter rent keddy RENT A CAR  
RHODIUM SIXT Thrifty

## Points forts à retenir

- Catégories prédéfinis très utiles et enlève la charge de travail pour l'utilisateur (*nos véhicules, bons plans, entreprises, aide ...*)
- Phrase - devise est parfaitement construit: ("*Vous voulez ... vos conditions ... NOUS ... tranquillité*")
- Mises à jour: actualisations COVID démontre l'engagement, up to date, l'attention et professionnalisme.
- Adaptabilité poussée
- Homogénéité et cohérence: choix de visuels en lien avec l'engagement de la marque (une femme en position de méditation + papillon + voiture en route + mot-clé TRANQUILLITÉ)



**AVIS**® NOS VÉHICULES BONS PLANS NOS AGENCES & SERVICES ENTREPRISES AIDE & CONTACTS GÉRER MES RÉSERVATIONS VOTRE COMPTE RECHERCHER

Aucuns frais pour modification de réservation [ACTUALISATION CORONAVIRUS](#)

**VOUS VOULEZ LOUER UNE VOITURE À VOS CONDITIONS. NOUS, ON VEUT VOTRE TRANQUILLITÉ.**  
 Modifications gratuites | Remboursement intégral | Engagement Sécurité Avis

1. AGENCE DE DÉPART: Entrez un aéroport, une ville ou un code postal

2. DATE DE DÉPART: 24 JEU. SEPT. 10:00 DATE DE RETOUR: 26 SAM. SEPT. 10:00

3. RECHERCHER UN VÉHICULE >

CONDUCTEUR ÂGÉ ENTRE 30 ET 70 ANS ? AVEZ-VOUS UN CODE DE RÉDUCTION/UN NUMÉRO CLIENT ? >

**AVIS**® L'ENGAGEMENT SÉCURITÉ

**Dettol**

Visuals: A woman meditating by a lake, a blue car in motion, a monarch butterfly on a flower.