

# GRILLE GÉNÉRALE D'ÉVALUATION DE L'INTERACTIVITÉ

(Pr Jean-Luc MICHEL - [www.cetec-info.org/JLMichel](http://www.cetec-info.org/JLMichel)) - Version 2011

## CRITERES PROPRES AU SITE

### A.1. CODE D'ACCES AU SITE

A.1.1	Enonciabilité du nom	facile.	moyenne/intermédiaire	difficile
A.1.2	Facilité de mémorisation	facile	moyenne/intermédiaire	difficile
A.1.3	Rapport sémantique nom/objet	bon	douteux	mauvais
A.1.4	Facilité de différenciation Marque/Produit/Global/Local	oui	-	non
A.1.5	Identité avec le nom habituel connu	oui	-	non
A.1.6	Respect des espaces et des signes typographiques	oui	-	non

### A.2. ECRAN PRINCIPAL ET ECRAN D'ACCUEIL

A.2.1	Présence d'un générique animé	oui	-	non
A.2.2	Intérêt du générique animé	bon	moyen	médiocre
A.2.3	Esthétique du générique animé	belle	quelconque	laide
A.2.4	Pertinence visuelle du générique animé	forte	moyenne	faible
A.2.5	Temps d'affichage sur un écran type (Haut débit)	correct	trop bref	trop long
A.2.6	Ouverture sur tout en partie du SOMMAIRE	oui	-	non
A.2.7	Capacité d'accès direct à des informations présélectionnées	oui	-	non
A.2.8	Identification et localisation de l'éditeur	claires	incomplètes/imprécises	absentes
A.2.9	Information sur le type de contenu	oui	-	non
A.2.10	Information sur la finalité du service	oui	-	non
A.2.11	Information sur le ou les public(s) destinataire(s)	oui	-	non
A.2.12	Présence d'un générique fixe	oui	-	non
A.2.13	Intérêt du générique fixe	bon	moyen	médiocre
A.2.14	Esthétique du générique fixe	belle	quelconque	laide
A.2.15	Pertinence visuelle du générique fixe	forte	moyenne	faible
A.2.16	Temps d'affichage sur l'écran	correct	trop bref	trop long
A.2.17	Présence d'un écran d'accueil AVANT l'écran principal	oui	-	non
A.2.18	Intérêt de cet écran d'accueil AVANT l'écran principal	bon	moyen	médiocre
A.2.19	Esthétique de cet écran d'accueil AVANT l'écran principal	belle	quelconque	laide
A.2.20	Enchaînement automatique entre les deux écrans	oui	-	non
A.2.21	Obligation de cliquer pour atteindre l'écran principal	oui	-	non

A.2.22	Présence de publicité de temporisation avec échappement	oui	-	non
A.2.23	Présence de publicité de temporisation sans échappement	oui	-	non
A.2.24	Présence de publicité en cartouche avec activation involontaire		oui	- non
A.2.25	Présence de publicité en cartouche avec activation volontaire	oui	-	non
A.2.24	Présence de publicité de type iAd	oui	-	non

### A.3. HABILLAGE, MISE EN ECRAN, MISE EN SCENE

A.3.1	Identité visuelle	bonne	moyenne	faible
A.3.2	Lisibilité globale	bonne	moyenne	faible
A.3.3	Esthétique globale	bonne	moyenne	faible
A.3.4	Affichage	Dynamique		mode/page
A.3.5	Mise en scène modulaire (panneaux, bandeaux, zones)	bonne	moyenne	faible
A.3.6	Pertinence de la mise en scène modulaire	bonne	moyenne	faible
A.3.7	Clarté de la mise en scène	bonne	moyenne	faible
A.3.8	Gestion des zones de saisie	bonne	moyenne	faible
A.3.9	Emplacement des instructions	convenable	moyen	médiocre
A.3.10	Ton général du site	agréable/vivant	indifférent/quelconque	froid/déplaisant
A.3.11	Présence d'effets spéciaux classiques (frames)	oui	-	non
A.3.12	Présence d'effets spéciaux originaux (roll over)	oui	-	non
A.3.11	Présence de cartes cliquables	oui	-	non
A.3.13	Présence de cartes sémantiques interactives statiques	oui	-	non
A.3.14	Présence de cartes sémantiques interactives dynamiques	oui	-	non
A.3.15	Intégration des codes des interfaces tactiles	bonne	moyenne	faible

### A.4. AIDES ET ASSISTANCES

A.4.1	Annonce de guides et d'assistances en ligne	oui	-	non
A.4.2	Présence de guides ou d'assistances en ligne	oui	-	non
	A.4.2.1 Guide/Assistance général (e)	oui	-	non
	A.4.2.2 Guide d'accompagnement automatique	oui	-	non
	A.4.2.3 Guide par commande clavier/souris	oui	-	non
A.4.5	Fiabilité des contenus des guides/assistances	bonne	moyenne	faible
A.4.6	Présence d'un index	oui	-	non
A.4.7	Fiabilité de l'index	bonne	moyenne	faible
A.4.8.	Messages de réception	oui	-	non
A.4.9	Messages d'attente	oui	-	non
A.4.10	Messages d'erreur	oui	-	non
	A.4.10.1 Explication des causes d'erreur	oui	-	non
	A.4.10.2 Proposition d'action opérationnelle	oui	- ~	non
A.4.11	Assistance personnalisée en fonction de la compétence de l'utilisateur (services "intelligents" et adaptatifs de niveaux différenciés - automates d'assistance)	oui	-	non
A.4.12	Assistance humaine en cas de difficultés	oui	-	non
A.4.13	Procédures d'interprétation et de correction des formulations de l'utilisateur (par analyse partiellement morphosyntaxique)			

		oui	-	non
	A.4.13.1 Interprétation phonétique	oui	-	non
	A.4.13.2 Interprétation analogique (par similarité)	oui	-	non
	A.4.13.3 Saisie abrégée (troncature)	oui	-	non
	A.4.13.4 Reconnaissance des termes ambigus	oui	-	non
	A.4.13.5 Reconnaissance morpho syntaxique	oui	-	non
	A.4.13.6 Reconnaissance sémantique limitée à des champs	oui	-	non
	A.4.13.7 Reconnaissance sémantique large	oui	-	non
A.4.14	Synthèse vocale	oui	-	non
A.4.15	Reconnaissance vocale des commandes principales	bonne	moyenne	faible
A.4.16	Moteur de recherche interne immédiatement accessible	oui	-	non
A.4.17	Performance du moteur de recherche interne	bonne	moyenne	faible

## A.5 MATERIALITE DE L'INFORMATION

A.5.1	Annonce, affichage du volume de l'information proposée	oui	-	non
A.5.2	Datation des informations	oui	-	non
A.5.3	Publicité des sources d'information (origines, droits)	oui	-	non
A.5.4	Présence de schémas et de graphiques statiques	oui	-	non
A.5.5	Présence de schémas et de graphiques interactifs	oui	-	non
A.5.6	Présence de schémas et de graphiques animés	oui	-	non
A.5.7	Présence de sources audio facilement accessibles	oui	-	non
A.5.8	Présence de sources audio facilement accessibles	oui	-	non
A.5.9	Qualité du redimensionnement des contenus textuels	oui	-	non
A.5.10	Qualité du redimensionnement des contenus iconiques	oui	-	non

## A.6 QUALITE INTRINSEQUE DES CONTENUS

A.6.1	Conformité avec les logiques des usagers	satisfaisante	moyenne	faible
A.6.2	Exhaustivité par rapport aux ambitions affichées	forte	moyenne	faible
A.6.3	Découpage, organisation logique et fonctionnelle	sérieuse	ambigu(e)	faible
A.6.4	Validité des contenus	bonne	moyenne	faible
A.6.5	Qualité des énoncés	satisfaisante	moyenne	faible
	A.6.5.1 Qualité du style	bonne	moyenne	faible
	A.6.5.2 Qualité de l'orthographe	bonne	moyenne	faible
	A.6.5.3 Qualité des titres et des intertitres	bonne	moyenne	faible
A.6.6	Pertinence des schémas et graphiques	satisfaisante	moyenne	faible
	A.6.6.1 Qualité des schémas et graphiques statiques	forte	moyenne	faible
	A.6.6.2 Qualité des schémas et graphiques interactifs	forte	moyenne	faible
	A.6.6.3 Qualité des schémas et graphiques animés	forte	moyenne	faible

A.6.7	Pertinence des illustrations	satisfaisante	moyenne	faible
A.6.8	Mise à jour des contenus	fréquente/régulière	incertaine	rare/nulle
A.6.9	Élimination des informations périmées	systématique	aléatoire	nulle
A.6.10	Annonce des chantiers en cours	oui	-	non

## A.7 MISE EN FORME DES CONTENUS

A.7.1	Lisibilité des textes – choix typographiques	bonne	moyenne	faible
A.7.2	Adaptation rédactionnelle au public	bonne	moyenne	faible
A.7.3	Cohérence linguistique	bonne	moyenne	faible
A.7.4	Qualité de la syntaxe et de l'orthographe (y compris l'accentuation)	bonne	moyenne	faible
A.7.5	Respect du code typographique (coupes, accentuation, ponctuation)	bonne	moyenne	faible
	A.7.5.1 Pertinence des effets typographiques (taille, couleurs, contrastes, inversion)	bonne	moyenne	faible
	A.7.5.2 Bon usage des italiques (sans baisser la lisibilité)	bonne	moyenne	faible
A.7.6	Lisibilité des légendes des schémas et des graphiques	bonne	moyenne	faible
A.7.7	Adaptation des codes visuels au public	bonne	incertaine	faible
A.7.8	Cohérence iconique (images entre elles)	bonne	moyenne	faible
A.7.9	Cohérence texte-image	bonne	moyenne	faible
A.7.10	Rapidité du temps de réponse aux actions de l'utilisateur	satisfaisante	moyenne	insuffisante

## A.8 PRINCIPES DE NAVIGATION

A.8.1	Arborescence fermée	oui	-	non
	A.8.1.1 Lisibilité générale	bonne	moyenne	faible
	A.8.1.2 Qualité de la mise en écran	bonne	moyenne	faible
	A.8.1.3 Qualité de présentation synthétique du contenu	bonne	moyenne	faible
	A.8.1.4 Qualité des libellés du sommaire	bonne	moyenne	faible
A.8.2	Arborescence ouverte (choix par boutons ou zones cliquables)		oui	- non
	A.8.2.1 Nombre de boutons par écran standard	satisfaisant	limité	excessif
	A.8.2.2 Facilité de mémorisation des mnémoniques/boutons	facile	moyenne	difficile
	A.8.2.3 Lisibilité des boutons	facile	moyenne	difficile
	A.8.2.4 Qualité de la mise en écran	facile	moyenne	difficile
	A.8.2.5 Identification des boutons	bonne	moyenne	faible
A.8.3	Accès multicritère (arborescent pas à pas, croisé, croisé avec opérateur logique)			
	A.8.3.1 Pertinence du type du (ou des) multicritère(s) : (arborescent pas à pas, croisé)			
	A.8.3.2 Possibilité de sauter des étapes	oui	-	non
	A.8.3.3 Reformulation (corrigée) de la demande	oui	-	non
	A.8.3.4. Reformulation (corrigée) de la demande avec option de correction par l'utilisateur	oui	-	non
	A.8.3.5 Indication du nombre de réponses disponibles avec option de correction de la demande	oui	-	non
	A.8.3.6 Pertinence du passage par une liste intermédiaire en fonction du nombre de réponses			

		bonne	moyenne	faible
	A.8.3.7 Mémorisation de la formulation de la recherche	oui	-	non
	A.8.3.7 Présence de “cookies” signalés et repérables	oui	-	non
A.8.4	Reconfiguration dynamique du contexte et de l'écran	oui	-	non
	A.8.4.1 Performance du système de reconfiguration dynamique du contexte			
		puissante	moyenne	faible
A.8.5	Possibilités de parcours programmés	oui	-	non
	A.8.5.1 Tri ou traitement de données accessibles paramétrables par l'utilisateur			
		oui	-	non
	A.8.5.2 Performances du dispositif de tri ou de traitement	bonnes	moyennes	faible
A.8.6	Accès par reconnaissance d'une sélection préalable de critères (profil ou “cookie”)			
	A.8.6.1 Jusqu'à déconnexion	oui	-	non
	A.8.6.2 Hors connexion	oui	-	non
A.8.7	Adaptation du principe de navigation à l'objectif	bonne	moyenne	faible
A.8.8	Adaptation du principe de navigation au volume accessible d'informations			
		bonne	moyenne	faible

## A.9 ERGONOMIE DU SITE

A.9.1	Simplicité des procédures	simple	moyenne	complexe
A.9.2	Cohérence des procédures	bonne	moyenne	faible
A.9.3	Respect des recommandations générales (identité, lisibilité)	constant	irrégulier	faible
A.9.4	Transgression des recommandations	justifiée	aléatoire	injustifiée
A.9.5	Validité des procédures (cohérence entre la matérialité des libellés des instructions et l'effet produit)	satisfaisante	moyenne	faible
A.9.6	Rapidité des temps de réponse aux actions de l'utilisateur	satisfaisante	moyenne	faible
A.9.7	Possibilités d'anticipation de procédure (pour les "experts")	oui	-	non
A.9.8	Fiabilité du mode d'anticipation	bonne	moyenne	faible
A.9.9	Possibilités de présélection d'options	oui	-	non
A.9.10	Mémorisation des parcours d'accès à une (ou des) information(s) donnée(s)	oui	-	non
A.9.11	Mémorisation du contexte (possibilité de quitter une tâche en cours et d'y revenir ensuite en retrouvant le même écran)	oui	-	non
A.9.12	Possibilité de stockage provisoire de données personnalisées	oui	-	non
	A.9.12.1 Conservation jusqu'à la déconnexion	oui	-	non
	A.9.12.2 Conservation hors connexion	oui	-	non
	A.9.12.3 Calculs intermédiaires (type prise de commandes ou stocks)		oui	- non
	A.9.12.4 Possibilité d'effectuer des corrections partielles	oui	-	non
A.9.13	Fourniture d'informations personnalisées à partir de choix multicritères	oui	-	non

## A.10 SIGNALÉTIQUE ET BALISAGE

A.10.1	Clarté des titres et des sous-titres	bonne	moyenne	faible/
A.10.2	Repérage amont par les titres	satisfaisant	moyen	difficile
A.10.3	Repérage aval par les titres	satisfaisant	moyen	difficile
A.10.4	Adéquation du niveau du titrage avec les contenus affichés	bonne	moyenne	faible
A.10.5	Repérage de la rubrique par la mise en évidence de son mnémonique	bon	moyen	inexistant
A.10.6	Explication du mode de représentation des commandes	oui	-	non
A.10.7	Homogénéité du mode de représentation des commandes	constante	inégaie	faible
A.10.8	Différenciation des représentations des mnémoniques avec les touches de fonction	bonne	moyenne	faible
A.10.9	Hierarchisation des instructions destinées à l'utilisateur	bonne	moyenne	faible
A.10.10	Indication explicite des instructions les mieux appropriées	bien dosée	excessive	insuffisante
A.10.11	Validité des intitulés des promesses	satisfaisante	moyenne	faible
A.10.12	Pertinence des représentations symboliques	forte	moyenne	faible
A.10.13	Cohérence des représentations symboliques	bonne	moyenne	faible

## A.11 COMPARAISON AVEC D'AUTRES RESSOURCES

---

A.11.1	Privège ou irremplaçabilité du site (par rapport à d'autres ressources ou médias)	oui	douteux	non
A.11.2	Avantage économique du site (par rapport à d'autres ressources ou médias)	oui	douteux	non
A.11.3	Complémentarité	oui	vague	non

## A.12 DISPONIBILITE DU SERVICE

---

A.12.1	Horaire d'accessibilité du service	permanent	-	limité
A.12.2	Fréquence des interruptions accidentelles	faible	moyenne	forte
A.12.3	Couverture géographique du service : Autres langues	internationale	-	nationale
A.12.4	Nécessité d'un abonnement/paiement complémentaire	oui	-	non
A.12.5	Acquisition obligatoire d'un code d'accès	oui	-	non
A.12.6	Possibilité d'abonnement à certains secteurs à valeur ajoutée	oui	-	non

## A.13 COMPETENCE DES ACTEURS

---

A.13.1	Compétence spécifique du producteur d'information	forte	moyenne	faible
A.13.2	Compétence internet du producteur d'information	forte	moyenne	faible
A.13.3	Compétence du concepteur/réalisateur	forte	moyenne	faible
A.13.4	Compétence du gestionnaire du service (webmaster)	forte	moyenne	faible
A.13.5	Légalité de la production/CNIL/Mentions légales sur fichiers	oui	douteuse	non

## A.14 RAPPORT QUALITE-PRIX (pour services minitel\* - \*laissés pour mémoire...)

---

14.1	3614	oui	-	non
14.2	3615 bas oui	-	non	
14.3	3615 haut	oui	-	non
14.4	3617	oui	-	non
14.5	3625	oui	-	non
14.6	3627	oui	-	non

## A.15 RAPPORT QUALITE-TEMPS (pour sites web ou Blogs)

---

15.1	Durée d'affichage de l'écran d'accueil	courte	moyenne	longue
15.2	Durée d'affichage de l'écran principal	courte	moyenne	longue
15.3	Durée moyenne d'affichage des images	courte	moyenne	longue

## A.16 APPRECIATION DU DEGRE D'INTERACTIVITE (SELON GRILLE)

---

16.1	Interactivité majoritairement de premier degré	oui	-	non
16.2	Interactivité majoritairement de second degré	oui	-	non
16.3	Interactivité majoritairement de troisième degré	oui	-	non
16.4	Interactivité majoritairement de quatrième degré	oui	-	non
16.5	Interactivité majoritairement de cinquième degré	oui	-	non

## B. CRITERES D'ENVIRONNEMENT DU SERVICE

B.1.1	Compétences web des administrateurs du site	bonne	moyenne	faible
B.1.2	Compétences informatiques du site (bases de données)	bonne	moyenne	faible
B.1.3	Qualité de maintenance du site	régulière	inégale	faible
B.1.4	Capacité d'évolution des logiciels serveurs	constante	inégale	faible
B.1.5	Adaptation du site aux objectifs généraux	bonne	moyenne	faible
B.1.6	Nombre d'accès simultanés possibles	suffisant	douteux	insuffisant
B.1.7	Disponibilité du site	constante	aléatoire	insuffisante

## C. MARKETING, COMMERCIALISATION, PROMOTION

C.1	Mention du site dans des catalogues et annuaires	oui	-	non
C.2	Mention du site dans des portails	bonne	incomplète	mauvaise
C.3	Description du site dans des portails	satisfaisante	moyenne	mauvaise
C.4	Inscription sur divers guides-papier	oui	-	non
C.5	Mention du site sur les documents institutionnels (papier à lettres, brochures, catalogues)	oui	-	non
C.6	Existence de manuel, brochure, miniguide sur le site	oui	-	non
C.7	Promotion/publicité dans la presse écrite	oui	-	non
C.7.1	Dans la presse grand public nationale	oui	-	non

C.7.2	Dans la presse grand public régionale	oui	-	non
C.7.3	Dans la presse spécialisée/professionnelle	oui	-	non
C.7.4	A l'aide d'un dossier de presse	oui	-	non
C.7.5	Intérêt du dossier de presse	bon	moyen	faible
C.7.6	Existence d'un journal du service	oui	-	non
C.8	Promotion par affichage	oui	-	non
C.9	Promotion dans les salons et expositions	oui	-	non
C.9.1	Dans les salons "grand public"	oui	-	non
C.9.2	Dans les salons professionnels spécialisés	oui	-	non
C.9.3	Promotion par journées "portes ouvertes"	oui	-	non
C.10	Promotion par les médias audiovisuels	oui	-	non
C.11	Promotion par des cyberboutiques	oui	-	non
C.12	Promotion du service par d'autres médias spécifiques	oui	-	non
C.13	Information et promotion liées à un autre produit	oui	-	non
C.14	Validité de l'information/promotion	bonne	moyenne	faible
C.15	Style publicitaire de la promotion	bon	moyenne	faible
C.16	Choix des médias d'information/promotion	bien ciblé	vague	faible
C.17	Animation commerciale du service	vivante	moyenne	morne
C.17.1	à l'aide de concours	oui	-	non
C.17.2	à l'aide de questions/réponses	oui	-	non
C.17.3	par offres de cadeaux	oui	-	non
C.17.4	Mise en oeuvre de partenariat	oui	-	non
C.17.5	Mise à jour de l'information commerciale	oui	-	non
C.17.6	Périodicité de la mise à jour	oui	-	non
C.17.7	Constitution d'un fichier client	oui	-	non
C.18	Promotion assurée par le producteur du service	oui	-	non
C.19	Promotion assurée par le site (inscription sur les moteurs)	oui	-	non
C.20	Promotion assurée par le producteur et le site	oui	-	non
C.21	Participation du producteur/serveur à une/des association(s) professionnelle(s) spécialisée(s)	oui	-	non
C.22	Existence d'un club d'utilisateurs du service	oui	-	non
C.23	Appel à une communication interactive (donnant un avis sur le service)	oui	-	non

# EXEMPLE DE GRILLE D'EVALUATION DES SITES WEB REALISEE PAR DES ETUDIANTS DE MST POUR FRANCE TELECOM LOIRE EN 1998

**AVERTISSEMENT** : Je place volontairement cet exemple très ancien ( !) pour conduire les utilisateurs à se forger **leur** grille en fonction de **leur** contexte et de **leurs** objectifs. Ce cas-type est donc purement indicatif. Merci à Alain Bouhey et Bernard Laroche qui avaient fait appel à nos services pour l'élaborer.

Cette grille de 1998 a été conçue dans le but d'évaluer l'accueil du site web d'entreprises inscrites aux Trophées de l'accueil téléphonique de la Loire.

Elle comporte 26 items, définis à partir des précédents.

Les cinq principaux critères sont la **rapidité**, la **convivialité**, **l'efficacité**, **l'écran d'accueil** et **l'interactivité**.

Des coefficients ont par ailleurs été apportés afin de départager les sites trop proches.

## I - Ecran d'accueil

					COEFF.
1.1	Présence d'une formule d'accueil	oui	-	non	1
1.2	Identification de l'entreprise (présence d'un logo, du nom de l'entreprise)	oui	-	non	1
1.3	Présence d'un sommaire	complet	incomplet	absent 2	
1.4	Esthétique de la page d'accueil	bonne	moyenne	mauvaise	1

## 2- Convivialité

2.1	Présentation de l'entreprise et de son activité	oui	-	non	1
2.2	Présentation des acteurs de l'entreprise	complet	incomplète	absente	1
2.3	Affirmation de l'image (identité visuelle permanente)	oui	-	non	2
2.4	Possibilité d'envoyer un mel sélectif (choisir son interlocuteur)	oui	-	non	1
2.5	Esthétique globale (association des couleurs, clarté et pertinence de la mise en scène)	bonne	moyenne	faible	2
2.6	Lisibilité globale (emplacement des textes, qualité de la typographie, pertinence des effets typographiques: taille, couleur, contraste.)	bonne	moyenne	faible	2
2.7	Clarté des énoncés (adaptation rédactionnelle au public)	bonne	moyenne	faible	1
2.8	Qualité de la syntaxe et de l'orthographe y compris l'accentuation	bonne	moyenne	faible	1

### 3- Efficacité

3.1	Qualité de navigation	bonne	moyenne	faible	2	3.3
3.2	Qualité des illustrations (pertinence des dessins et photos)	bonne	moyenne	faible	1	
Facilité d'accès à l'information générale (adaptabilité du système de navigation aux visiteurs néophytes)						
		bonne	moyenne	faible	1	
3.4	Facilité d'accès à l'information spécialisée {adaptabilité du système de navigation aux professionnels}	bonne	moyenne	faible	1	
3.5	Présentation des produits ou services de l'entreprise	bonne	moyenne	faible	2	

### 4- Interactivité

4.1	Possibilité de passer un mél	oui	-	non	1
4.2	Renvois à d'autres sites (fournisseurs, clients, information commerciale, information technique)	oui	-	non	1
4.3	Présence d'un plan d'accès {localisation géographique de l'entreprise}	oui	-	non	1
4.4.	Possibilité, à chaque page, de retour au sommaire (présence du sommaire en partie ou en globalité au cours de la navigation)	oui	-	non	2

### 5- Rapidité

5.1	Temps de téléchargement de la page d'accueil	rapide	moyen	lent	1
5.2	Temps de téléchargement entre deux pages du site	rapide	moyen	lent	1