

FICHE 9: Évaluer un site web



Commission européenne
DG Politique régionale

Bénéfices de l'évaluation

- ♦ Évalue le contenu du site web (facilité de compréhension, structure, degré de réponse aux attentes du groupe cible)
- ♦ Améliore la conception et l'accessibilité
- ♦ Suggère des moyens d'améliorer la notoriété du site web
- ♦ Facilite une évaluation objective de la visibilité du site auprès du public cible
- ♦ Fournit des informations quantitatives et qualitatives qui pourront être utilisées dans des rapports annuels et pour informer le comité de suivi

Contenu des outils d'évaluation

1. Analyse de la satisfaction des utilisateurs

Profil de la personne interrogée

- ♦ Bénéficiaires (à ventiler suivant les cibles définies dans le plan de communication)
- ♦ Autorités régionales et réseaux de partenaires locaux
- ♦ Journalistes
- ♦ Grand public/internautes
- ♦ Commission européenne

Le questionnaire peut être anonyme mais doit reprendre, pour chaque personne, le groupe cible représenté, le niveau d'utilisation de l'Internet, le type d'organisation représentée ainsi que la fonction, l'âge, le sexe, l'emplacement et les autres renseignements pertinents

Exemples de questions qui pourraient être posées dans le questionnaire:

Pourriez-vous remplir la grille ci-dessous:

Outils

- ♦ Analyse de la satisfaction des utilisateurs
- ♦ Analyse réalisée par des experts

Lignes directrices

- ♦ **Analyse de la satisfaction des utilisateurs:**
Questionnaire visant à déterminer le niveau de satisfaction des groupes cibles
- ♦ **Analyse réalisée par des experts:**
Vise à améliorer la qualité du site et son utilité concernant des sujets spécifiques

Questionnaire

- ♦ Devrait être bref (max. 30 questions ou à remplir en 6 à 12 minutes)
- ♦ Devrait se composer principalement de questions fermées et d'une ou deux questions ouvertes
- ♦ Devrait être conçu et testé conformément aux objectifs de l'évaluation
- ♦ Peut être réalisé de différentes manières: téléphone/centre d'appel, courrier avec réponse par fax, courrier électronique, enquête en ligne
- ♦ Il serait possible d'augmenter le taux de réponse en offrant des prix

Question filtre

Connaissez-vous le site web?	OUI	NON	Même en cas de réponse négative, utilisez cette information pour développer un indicateur des niveaux de notoriété du site web
------------------------------	-----	-----	--

Questions d'ordre général

Comment avez-vous appris l'existence de ce site?	[moteur de recherche, lien partenaire, publication, campagne télévisée, article de presse, publipostage, bouche-à-oreille, etc.]
À quelle fréquence vous rendez-vous sur ce site?	[une fois par jour/semaine/mois/an]

Contenu				
Quel est votre degré de satisfaction concernant le contenu?	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
- Le contenu est précis	1	2	3	4
- Le contenu est très détaillé	1	2	3	4
- Les informations sont bien structurées	1	2	3	4
- Les documents à télécharger sont adéquats	1	2	3	4
Quelles catégories/options du menu vous sont particulièrement utiles	Très utile	Utile	Pas très utile	Pas utile du tout
Il conviendra de rallonger cette liste et de l'adapter aux principales options du menu du site web				
- Présentation des Fonds structurels	1	2	3	4
- Profil des bénéficiaires	1	2	3	4
- Formulaires et autres documents à télécharger	1	2	3	4

Navigation et conception				
Quel est votre degré de satisfaction concernant la navigation et la conception?	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
- La structure de navigation est appropriée	1	2	3	4
- Je trouve facilement ce que je cherche	1	2	3	4
- Les liens sont utiles et à jour	1	2	3	4
- Les photos, les vidéos et les fichiers audio disponibles sont utiles et pertinents.	1	2	3	4

Suggestions	
Avez-vous des suggestions quant à la manière d'améliorer la qualité du site web?	

2. Audits réalisés par des experts

Outils	Description	Réponses apportées
Analyse du fichier-journal	Fournit un rapport détaillé ainsi que des informations quantitatives sur le comportement des utilisateurs et les statistiques des pages visualisées	Nombre de connexions? Pages visualisées? Utilisation d'un navigateur? D'un moteur de recherche? Fichiers les plus téléchargés?
Classement dans les moteurs de recherche	Détermine le classement de chaque page du site pour des mots clés de recherche définis	Le contenu du site peut-il facilement être récupéré? Quels sont les autres sites web liés à ce site
Test d'accessibilité web	Détermine le niveau d'accessibilité d'après des normes internationales (voir WAI/W3C)	Les personnes souffrant d'un handicap peuvent-elles accéder au site? Quel est le niveau d'accessibilité du site?
Test d'utilisabilité	Détermine la qualité du site en termes d'utilisabilité (expérience de l'utilisateur lors de l'interaction avec un site)	Les pages sont elles structurées de manière logique? Les hyperliens sont-ils expliqués? Quel est le niveau d'assistance apporté?
Analyse du contenu sémantique	Fournit une analyse précise du contenu publié en termes de formulation, de style, et de sujets abordés	Quel(le) contenu/formulation est utilisé(e) sur le site? Le contenu/message est-il conforme aux priorités établies?

Audits réalisés par des experts

- ♦ L'évaluation du site devrait être accomplie grâce à des audits spécifiques réalisés par des experts à l'aide d'outils et de méthodes existants
- ♦ Le suivi mensuel des actions de communication devrait comprendre l'analyse du fichier-journal
- ♦ D'autres audits réalisés par des experts devraient avoir lieu au moins une fois au cours de la période
- ♦ Un large éventail d'outils web existe afin de contribuer à la réalisation de ces audits

Indicateurs

Indicateurs d'activité – exemples	
Nombre de pages	Nombre de documents à télécharger
Indicateurs de résultats – exemples	
Nombre de visites	Taux de satisfaction du public cible
Nombre de liens vers le site	Indice d'accessibilité
Pourcentage du public cible qui se rend sur le site	Indice d'utilisabilité

Indicateurs d'impact

➔ Devraient être mesurés à moyen et long terme, suivant les attentes

Par exemple:

- Notoriété de l'UE
- Notoriété du programme opérationnel
- Image des Fonds structurels