

Demande d'un extrait du registre des poursuites
UXLab

VD.CH

Recherche et analyse lors d'une demande
d'un extrait du registre des poursuites sur
le site web vd.ch



Étudiants :

Dario Antonini

Benaiah Finkel

Alexia Leger

Laure-Hélène Revaclier

Vincent Tarrit

Sébastien Traversini

Enseignant :

Jonathan Favre-Lamarine

Michael Chronakis

Date : 11 novembre 2022

Classe : M49-1

**HE^{VD}
IG**

Comem

Communication,
Engineering, Management

Table des matières

Table des matières	1
Introduction	2
Le site web de l'État de Vaud : vd.ch	2
Le test	2
Analyse	3
Présentation des tâches et leurs hypothèses	3
Analyse des tâches bonus	7
Les trois plus grands problèmes rencontrés	8
Tâche 3 : Accéder au registre des poursuites via le pied de page	8
Tâche 5 : Comprendre le délai de réception du registre des poursuites	9
Tâche 6 : Trouver le numéro de compte postal de l'office de Morges	11
Annexes	14
Annexe 1 : Questions pré-test	15
Annexe 2 : Questions post-test	17
Annexe 3 : Questionnaire SEQ et SUS	19
Annexe 4 : Tableau d'observation	22
Annexe 5 : Matrices	32
Plan d'action	34

Introduction

Le site web de l'État de Vaud : vd.ch

Le site vd.ch est le site officiel du Canton de Vaud. Il contient toutes les actualités ainsi que les informations nécessaires à la vie dans le canton. Ce site traite de toutes les informations concernant la culture, l'économie, l'environnement, la formation, la justice, la mobilité, etc. Il traite également toutes les demandes administratives, telles que la demande de permis de pêche.

Le test

Dans le cadre du cours de Laboratoire UX dispensé en troisième année de notre formation Ingénierie des Médias, nous avons préparé et effectué un test d'utilisabilité sur ce site de vd.ch en nous focalisant plus particulièrement sur le processus de demande d'un extrait de registre des poursuites pour soi-même ou pour un tiers. Comme indiqué dans le nom, nous avons mené ce test sous l'angle de l'utilisabilité du service et la compréhension des différentes informations présentes dans les pages ciblées.

Pour ce faire, nous avons dû expliciter un contexte d'utilisation du site pour Lara, notre collègue de classe qui a joué le rôle de testeuse :

*“Nous sommes en décembre 2022. Vous avez terminé vos études en Ingénierie des Médias il y a 3 mois. Alors que vous terminiez votre Travail de Bachelor en août, l'entreprise vous a offert de transformer votre contrat en CDD. Assoiffé de liberté, vous rêvez de quitter votre nid familial Lausannois et vous trouver votre propre « chez-soi » non loin de là. Après plusieurs recherches et visites, vous avez un gros coup de cœur sur un appartement. Vous constituez donc un dossier pour faire une demande de location. Il vous est notamment demandé de présenter un **extrait du registre des poursuites**. Vous vous rendez donc sur le site de l'État de Vaud.”*

En groupe, nous avons déterminé plusieurs objectifs pour ce test :

1. De quelle manière peut-on accéder au registre ?
2. De quelle manière peut-on faire la demande ?
3. Est-ce que ça coûte de l'argent ? Si oui, combien ?
4. Combien de temps est-il valable ?
5. Quel est le temps d'attente ?
6. Quel est le format de reçu ? (Papier et en ligne)

Suite à la définition de ces objectifs, nous avons également imaginé des tâches à faire faire à notre testeuse afin de tester la navigation et la compréhension des différents éléments contenus dans nos objectifs. Nous présentons dans le détail toutes les tâches imaginées dans le chapitre qui suit.

Analyse

Présentation des tâches et leurs hypothèses

Pour chaque tâche imaginée, qui se réfère de près ou de loin aux objectifs déterminés au préalable, nous avons décrété un critère de succès de la tâche ainsi qu'une ou plusieurs hypothèses indiquant comment nous imaginons que la testeuse se comportera ou encore la façon dont elle réalisera la tâche, les chemins qu'elle empruntera. Nous y avons également joint les résultats obtenus lors du test, qui (in)valident les hypothèses.

Voici donc la liste des huit tâches imaginées :

Tâche 1 : Trouver une manière d'accéder à la page « Demander un extrait du registre des poursuites pour soi-même » depuis l'accueil du site vd.ch

Est un succès si : L'utilisateur parvient à accéder au registre des poursuites d'une façon (via le menu principal, via le footer ou via la barre de recherche).

Hypothèse : L'utilisateur va commencer par découvrir le menu principal (« Afficher les thèmes »), lire les différentes catégories, lire « registre des poursuites » dans la catégorie « Économie » et va ensuite trouver la sous-catégorie « Poursuites et faillites ».

Résultats : La testeuse a échangé la tâche 1 et la tâche 2 ; elle a trouvé plus naturel de chercher la page en premier via la barre de recherche que via le menu.

- L'hypothèse n°1 de la **tâche 2** est **validée**, car la testeuse a eu l'idée de faire une recherche avec la barre de recherche.
- L'hypothèse n°2 de la **tâche 2** n'est **pas validée**, car elle ne va pas cliquer d'abord sur le premier résultat. En effet, elle va cliquer sur le deuxième résultat après avoir lu un peu plus en détail les différents résultats obtenus.
- L'hypothèse de la **tâche 1** n'est ici **pas validée**, car nous n'avons pas prévu que la testeuse cherche d'abord avec la barre de recherche plutôt que dans le menu.

Tâche 2 : Trouver une autre manière d'accéder à la page « Demander un extrait du registre des poursuites pour soi-même » depuis l'accueil du site vd.ch

Est un succès si : L'utilisateur parvient à accéder au registre des poursuites d'une autre façon (via le menu principal, via le footer ou via la barre de recherche).

Hypothèses :

1. L'utilisateur va avoir l'idée de chercher dans la barre de recherche en utilisant les termes « Registre poursuites ». Il va obtenir 158 résultats.
2. Il va automatiquement cliquer sur le 1er résultat qui contient ces termes, va constater que la page est introuvable et va revenir en arrière. Il va voir que le 2ème lien contient le même titre que sur la consigne de la tâche, va cliquer dessus et arriver sur la même page que pour la tâche 1.

Résultats : La testeuse a échangé la tâche 1 et la tâche 2 ; elle a trouvé plus naturel de chercher la page via le menu en deuxième.

- L'hypothèse de la **tâche 1** est ici **validée**, car la testeuse s'est bien rendue sur la page en naviguant dans le menu.
- Les hypothèses de la **tâche 2** ne sont ici **pas validées**, car nous n'avons pas prévu que la testeuse cherche ensuite dans le menu plutôt qu'avec la barre de recherche.

Tâche 3 : Trouver une troisième manière d'accéder à la page « Demander un extrait du registre des poursuites pour soi-même » depuis l'accueil du site vd.ch

Est un succès si : L'utilisateur parvient à accéder au registre des poursuites d'une troisième façon (via le menu principal, via le footer ou via la barre de recherche).

Hypothèse : L'utilisateur va avoir de la peine à trouver la dernière façon d'y accéder via le footer (« Ordre judiciaire » > « Prestations » > « Prestation des offices des poursuites et des faillites »). Il va soit abandonner, soit prendre plus de temps que pour les deux autres, car il ne trouvera pas le chemin instinctif, surtout à cause du terme « Ordre judiciaire » dans le footer.

Résultats :

- L'hypothèse de la **tâche 3** est **presque validée**, car la testeuse a trouvé une quatrième façon d'accéder à la page, troisième pour son cas, ce qui était demandé de faire.
- L'hypothèse de la **tâche 3** n'est **pas validée**, car elle ne va pas trouver cette troisième manière via le footer mais via un deuxième menu en haut de la page.

Tâche 4 : Trouver les différentes manières de faire la demande pour se procurer un registre des poursuites pour soi

Est un succès si : L'utilisateur parvient à trouver les différentes manières de faire la demande (en ligne ou par courrier).

Hypothèse : L'utilisateur va rapidement trouver s'il part de la page trouvée en tâche 1. Les deux façons sont listées dans un petit *bullet point* sous « Obtenir la prestation », puis sont chacune développées plus bas.

Résultats : L'hypothèse de la **tâche 4** n'est **pas validée**. En effet la testeuse a lu les bullet points sous "Obtenir une prestation" et a compris dans un premier temps que c'était les manières de recevoir le registre des poursuites. Dans un deuxième temps et après avoir lu les pages et les explications des différentes manières qu'elle a compris que c'était les manières de faire la demande.

Tâche 5 : Trouver le délai de réception du registre des poursuites

Est un succès si : L'utilisateur parvient à trouver le délai de réception.

Hypothèse : L'utilisateur va vite trouver la partie « Délai de traitement » dans les sous-catégories « En ligne » et « Par courrier » et dire qu'il peut le recevoir le jour-même en courrier A s'il commande le registre avant 14h. Sauf que cette phrase est mal formulée ; il ne peut pas la recevoir la lettre le jour-même, cela sera automatiquement le lendemain, bien que ce soit en courrier A. Aucune estimation de temps de livraison n'est donnée, par exemple : « *entre 1 et 3 jours* ». L'utilisateur va sûrement mal comprendre la phrase et de ce fait mal répondre.

Résultats : L'hypothèse de la **tâche 5** est **presque validée**, car la testeuse a d'abord mal répondu, puis a longuement réfléchi et débattu par rapport à la compréhension. Elle a ensuite réussi à vraiment comprendre quand elle recevrait son registre des poursuites lorsqu'elle a lu l'explication pour les demandes par courrier.

Tâche 6 : Trouver le numéro de compte postal de l'office de Morges pour payer une demande de registre de poursuites pour un tiers

Est un succès si : L'utilisateur parvient à trouver le numéro de compte de l'office de Morges pour une demande de registre de poursuites pour un tiers.

Hypothèses :

1. L'utilisateur va d'abord comprendre qu'il doit revenir en arrière pour se rendre sur la page « Demander un extrait du registre des poursuites sur un tiers ». Il va rapidement prendre connaissance des informations sur cette page, sans lire dans les détails.
2. L'utilisateur va passer du temps à trouver l'information dans le 3ème *bullet point* sous « Par courrier », qui indique qu'il faut « *verser la somme de 18 CHF sur le compte postal de l'office compétent (le numéro de compte postal figure sur la page "contact" de chaque office* ».
3. Il ne va pas comprendre qu'il doit se rendre dans « Recommandations et informations » > « Pages et formulaires en relation » > « Recherche de l'office des poursuites compétent en fonction du lieu ». Peut-être qu'il demandera de l'aide.
4. Une fois le point 3 passé, il cliquera rapidement sur « Morges », va cliquer sur « Cliquez ici » dans le carré noir, revenir en arrière car ce n'était pas la bonne action à faire et finalement lire « IBAN » sur la droite.

Résultats :

- L'hypothèse n°1 de la **tâche 6** est **validée**, car la testeuse a vite compris qu'elle devait retourner sur la page générale du registre des poursuites pour accéder aux autres sous-thèmes liés et donc au demande de registre des poursuites pour un tiers.
- L'hypothèse n°2 de la **tâche 6** n'est **pas validée**. En effet, elle va directement chercher l'information ailleurs et ne va pas lire les étapes de la demande.

- L'hypothèse n°3 de la **tâche 6** est **validée**, car elle n'a effectivement pas compris qu'elle devait se rendre dans « Recommandations et informations », elle est passée par le bouton gris « Aide et support » en haut de la page.
- L'hypothèse n°4 de la **tâche 6** est d'abord **validée**, puis **invalidée**, car la testeuse a rapidement cliqué sur Morges mais a directement trouvé l'IBAN à droite, sans cliquer sur « Cliquez ici » dans le carré noir.

Tâche 7 : Trouver le prix du registre des poursuites, demandé pour soi, selon les deux méthodes d'acquisition

Est un succès si : L'utilisateur parvient à trouver le prix du registre selon les deux méthodes d'acquisition (en ligne et par courrier).

Hypothèse : L'utilisateur trouvera rapidement la section « Prix », car il aura déjà analysé les informations contenues dans les carrés noirs dans les sous-catégories « En ligne » et « Par courrier », notamment dans la tâche 4 où il aura trouvé la réponse dans la section « Délai de traitement » dessous.

Résultats : L'hypothèse de la **tâche 7** est **validée**, car la testeuse a vite trouvé le prix étant donné qu'elle l'avait déjà vu lorsqu'elle cherchait à réaliser les tâches précédentes. Elle a tout de même jugé bon de regarder sur le prix était le même si la demande était faite par courrier ou en ligne.

Tâche 8 : Trouver comment le document vous sera envoyé après avoir demandé le registre

Est un succès si : L'utilisateur parvient la façon dont le document lui sera envoyé (par courrier).

Hypothèses :

1. L'utilisateur va vite trouver comment il obtiendra son document payé s'il remonte en haut de la page et lit la seule phrase écrite en gras au milieu de plusieurs paragraphes explicatifs, qui indique que « *l'extrait lui parviendra par courrier, quel que soit le biais par lequel est effectuée la demande* ».
2. L'utilisateur ne verra pas la phrase en gras dans la partie « Délai de traitement » de la sous-catégorie « Par courrier », qui indique qu'« *aucun extrait n'est remis en main propre* ».

Résultats :

- L'hypothèse 1 de la **tâche 8** est **validée**, car la testeuse a vite trouvé la phrase en gras. Elle a d'ailleurs trouvé très explicite et utile le fait que la phrase soit en gras.
- L'hypothèse 2 de la **tâche 8** est **validée**, car elle n'a pas vu la phrase en gras dans la partie « Délai de traitement » de la sous-catégorie « Par courrier ».

En plus de ces huit tâches prédéfinies, nous avons décidé spontanément, lors du test, d'en ajouter deux en bonus :

Tâche 9 (bonus) : Trouver le temps de validité de l'extrait du registre des poursuites

Est un succès si : Cette tâche ne sera pas un succès, car la donnée n'existe pas.

Hypothèse : L'utilisateur va aller chercher dans la page "Demander un extrait du registre des poursuites pour soi-même" et chercher l'information avec les autres.

Résultat : L'hypothèse de la tâche 9 est **validée**. En effet, la testeuse est directement revenue sur la page de la demande du registre des poursuites pour soi-même et a cherché cette information avec les autres informations données.

Tâche 10 (bonus) : Comment l'encadré bleu dans la page de la demande de l'extrait du registre des poursuites est-il compris ?

Le représentant de l'État de Vaud a posé la question et a obtenu une réponse satisfaisante, étant donné que la testeuse a répondu juste.

Analyse des tâches bonus

Nous avons décidé spontanément, lors du test, d'ajouter deux tâches en bonus, en sachant que la première allait être un échec étant donné que la donnée n'existait pas et que la seconde a été demandée par le représentant de l'État de Vaud par curiosité.

Le but de la neuvième tâche, qui ne menait à aucune donnée, n'était donc pas de vérifier une donnée mais plutôt d'imaginer où pourrait se trouver une donnée d'un point de vue de l'utilisateur. Pour cette tâche, nous avons demandé à la testeuse de trouver combien de temps un registre des poursuites était valide. Cependant, cette donnée n'existe pas sur le site, car elle ne dépend pas du document mais de la personne ou encore de la société qui demande ce dernier. En effet, le document est généré à une date et est ensuite apprécié individuellement au cas par cas.

Notre rôle a ainsi été d'observer les chemins parcourus par la testeuse pour en déduire l'emplacement où elle imagine trouver cette donnée. Nous pouvons rattacher cette tâche à un *"tree-testing"*. Nous en avons conclu qu'un texte indiquant que le registre n'a pas de durée de validation (ou toute autre spécification similaire) serait intéressant à retrouver sur la page lors de la demande de registre.

Enfin, lors de la dixième et dernière tâche, le représentant de l'État de Vaud, pour qui nous avons effectué ce test et qui était présent lors de ce dernier, a voulu confirmer si le texte suggérant de cliquer pour se connecter était suffisamment compréhensible par la testeuse et incitait à son utilisation, afin de remplir plus rapidement le formulaire. Sa fonctionnalité permettait effectivement le pré-remplissage de certains champs d'information, et la testeuse a confirmé avoir bien compris cela. Nous pensons qu'il est intéressant de rester ouvert à des questions qui ne sont pas prévues dans le script mais qui pourraient répondre à des interrogations spontanées du client.

Les trois plus grands problèmes rencontrés

Afin de mieux se focaliser sur les grandes améliorations à apporter à cette prestation de demande d'un extrait du registre des poursuites proposée par le site de l'État de Vaud, il est important de comprendre et de définir quelles ont été les tâches qui ont été les plus compliquées à résoudre pour notre testeuse.

Durant le test, la testeuse a, dans la globalité, bien réussi les tâches que nous avons préparées pour elle pour cette étude. Cependant, elle a éprouvé quelques difficultés lors de l'accomplissement de trois tâches distinctes. Elle nous a également fait part de ses difficultés lors de la session réponses au questionnaire SEQ ; il s'agit par ailleurs des trois tâches qu'elle a le moins bien notées. Il est important de reprendre ces tâches et d'approfondir la réflexion dessus, afin de mieux comprendre d'où vient le problème et quelle solution peut être envisagée pour y pallier.

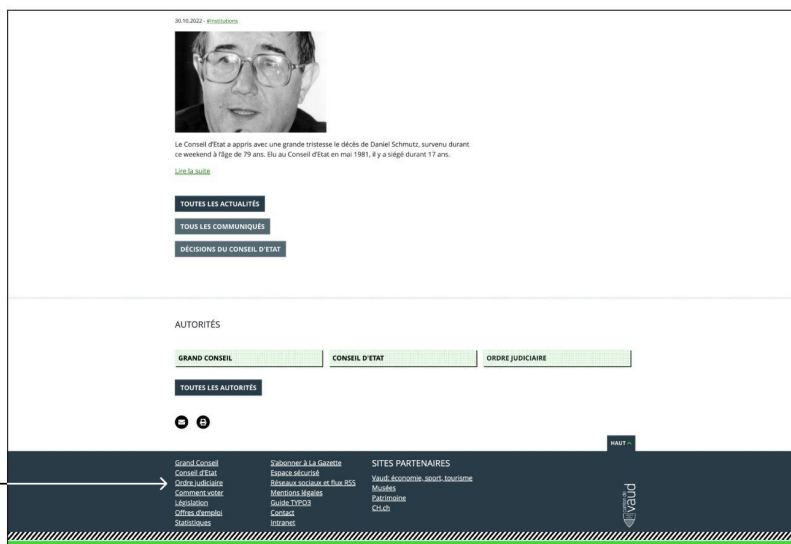
Tâche 3 : Accéder au registre des poursuites via le pied de page

Problématique dans le menu situé au pied de page.

Ordre judiciaire permet d'accéder à l'extrait du registre des poursuites.

Le nom du lien n'a pas été compréhensible.

Proposition d'apporter du contenu contextuel au survol de la souris.



La première tâche qui a posé souci à la testeuse est le fait d'accéder au contenu souhaité en utilisant la navigation du pied de page. Le site vd.ch propose plusieurs possibilités de navigation pour accéder à la page "Demande d'un extrait du registre des poursuites pour soi-même", que nous avons recensées (nous en avons compté trois) et que nous avons demandé à la testeuse de trouver lors des trois premières tâches. L'objectif était d'observer l'accessibilité des différents chemins. Pour rappel, nous avons recensé trois chemins avant le test : via le menu, via la barre de recherche et via le footer.

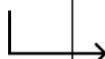
La testeuse a facilement réussi à trouver les possibilités de navigation via le menu principal et la barre de recherche. Ces deux méthodes proposent une navigation très détaillée en informations. Dans le menu principal par exemple, chaque thème est suivi d'une description des informations contenues dans le thème. La testeuse a pu facilement trouver l'information qui l'a guidée dans la bonne direction.

Cependant, lors de la troisième tâche, lorsqu'il a été spécifié de trouver une méthode supplémentaire d'accéder au registre des poursuites, que nous imaginions être dans le footer, le premier réflexe de la testeuse a effectivement été d'aller lire le contenu du menu en pied de page, mais elle n'a pas compris qu'elle se trouvait au bon endroit. Elle a lu le contenu du footer et en a déduit qu'il n'avait pas de possibilité d'atteindre la page souhaitée depuis là, ce qui est une erreur. En effet, le lien qui permettait d'accéder à la page de registre des poursuites se trouvait dans la catégorie "Ordre judiciaire". Toutefois, dans le menu principal, le lien se trouvait dans la catégorie "Economie". La testeuse n'a donc pas saisi la corrélation entre ces deux thèmes et que chacun des deux menait à la même page "Demande d'un extrait du registre des poursuites pour soi-même". Lors de la partie rétrospective du test, avec notamment les questions post-tests, la testeuse, âgée de 21 ans, a déclaré que les termes employés dans le footer n'étaient pas adaptés à un jeune public, qui n'avait presque aucune expérience avec le système administratif et qui n'était pas familier avec des termes "compliqués" et "juridiques". Après une discussion entre la testeuse et le facilitateur, il en est ressorti qu'une possibilité d'afficher une description des termes lors du survol de la souris sur les liens dans le footer pouvait demeurer une solution afin d'améliorer la navigation et de rendre celle-ci plus claire et compréhensible.

Cependant, il est à relever que la testeuse n'a pas totalement échoué la tâche, puisqu'elle a trouvé une quatrième façon d'atteindre la page, que nous n'avions pas imaginée avant de mener ce test.

Tâche 5 : Comprendre le délai de réception du registre des poursuites

La phrase n'a pas été comprise. Un doute si la réception est le jour même ou le lendemain.



A screenshot of a web page with a dark blue background. At the top, there are two links: "Par courrier" and "Recommandations et informations". Below them is the heading "En ligne" followed by the text "Faites votre demande par le formulaire en ligne." A dark blue box contains the following information: "Documents obligatoires" with two bullet points: "Copie de votre pièce d'identité (passeport, carte d'identité ou permis de séjour pour étranger), sous forme de scan ou photographie" and "Si vous agissez pour le compte d'une société: copie d'un extrait du Registre du commerce ou d'un justificatif de vos pouvoirs de représentation". Below this is "Prix 18.-" and "Délai de traitement" with the text "Si l'extrait est commandé avant 14h, il est adressé le jour-même en courrier A." At the bottom of the box is "Informations complémentaires" and "En cas de questions, vous devez vous adresser à l'office concerné : www.vd.ch/toutes-les-autorites/ordre-judiciaire-vaudois-obj/offices-des-poursuites/". A green button labeled "COMMENCER" is at the bottom of the page.

Une tâche qui semblait simple de prime abord a tout de même permis de mettre en avant une difficulté de compréhension de l'information. Cette cinquième tâche qui a été confiée à la testeuse était de comprendre le délai de réception du registre des poursuites par la poste depuis l'instant où celui-ci a été commandé. Nous pressentions que cette information allait

porter à confusion, c'est pourquoi nous l'avons relevé dans nos hypothèses. La réponse correcte était que le registre était envoyé en courrier A et probablement reçu le lendemain ou dans deux jours, du moins si la demande avait été faite avant 14h. Mais la réponse attendue dans nos hypothèses était que la testeuse allait penser que le jour de l'envoi correspondait au jour de réception du registre des poursuites, étant donné qu'aucune estimation de temps de réception n'est indiquée explicitement. C'est effectivement ce qu'il s'est partiellement passé ; la testeuse a d'abord répondu comme tel, puis elle a longuement débattu sur ce que voulait dire "adressé le jour même" et sur le temps qu'un courrier A mettait à arriver.

Par courrier, la phrase a été comprise. Ce qui a permis d'enlever le doute de l'information de réception en ligne.

Proposition : proposer l'information sous la même forme.

Par courrier

- Téléchargez et remplissez le formulaire de demande.
- Déterminez l'office des poursuites compétent, c'est-à-dire celui du lieu de votre domicile privé ou, cas échéant, du siège principal de votre société, à l'aide du moteur de recherche qui figure dans les pages en relation.
- Versez la somme de CHF 18.00 sur le compte postal de l'office compétent (le no de compte postal figure sur la page "contact" de chaque office).
- Adressez votre demande par écrit avec les documents obligatoires à l'office des poursuites compétent, ou déposez-la dans la boîte aux lettres de l'office.

Si vous ne remplissez pas les conditions mentionnées ci-dessus, l'extrait ne pourra pas être délivré. Vous en serez informé par courrier. Les frais ne seront pas remboursés.

Documents obligatoires

- Copie de votre pièce d'identité (passeport, carte d'identité ou permis de séjour pour étranger)
- Si vous agissez pour le compte d'une société: extrait du Registre du commerce ou toute autre pièce analogue et justificatif de vos pouvoirs de représentation
- Formulaire de demande rempli
- Copie du récépissé postal ou de l'avis de débit justifiant le paiement du coût de l'extrait

Prix

18.-

Délai de traitement

La demande est traitée dès réception. Si le courrier est réceptionné avant 14h, l'extrait est envoyé le jour-même en courrier A. **Aucun extrait n'est remis en mains propres.**

COMMENCER

Ce qui est intéressant à relever, c'est la distinction qu'il faut faire entre l'envoi et la réception d'un courrier. D'autant plus que la tournure de la phrase employée dans la section "Délai de traitement" des catégories "En ligne" et "Par courrier" n'est pas la même. L'une indique que "le courrier est adressé le jour même", l'autre que "l'extrait est envoyé le jour même". "Adresser" ou "envoyer" un courrier le jour même peut porter à confusion étant donné que ce ne sont pas les termes ne sont pas uniformisés et, dans tous les cas, ne veut pas dire que le courrier est reçu le jour même. C'est le mot "envoyé" dans la catégorie "Par courrier" qui a permis à la testeuse de comprendre que le courrier n'allait probablement pas être reçu le jour même, mais envoyé le jour même pour une réception prévue plus tard.

Il est légitime de se demander pour quelle raison une même information dans deux catégories différentes utilise une tournure de phrases différentes. Par conséquent, nous pouvons conclure qu'une simplification et une uniformisation du terme "adresser" permettrait de faciliter la compréhension de l'information. De plus, il faudrait noter clairement le délai de réception attendu, par exemple "entre 1 et 3 jours", plutôt que la date d'envoi seule qui peut porter à confusion, et dont nous ignorons la date si la demande est faite après 14h.

Tâche 6 : Trouver le numéro de compte postal de l'office de Morges

La première étape est de cliquer sur le lien "Aide et Support". Ce qui permet d'accéder à la liste des différents offices du canton.

La testeuse n'a pas compris rapidement qu'il est nécessaire d'accéder à ce lien.

Ce n'est pas explicite.



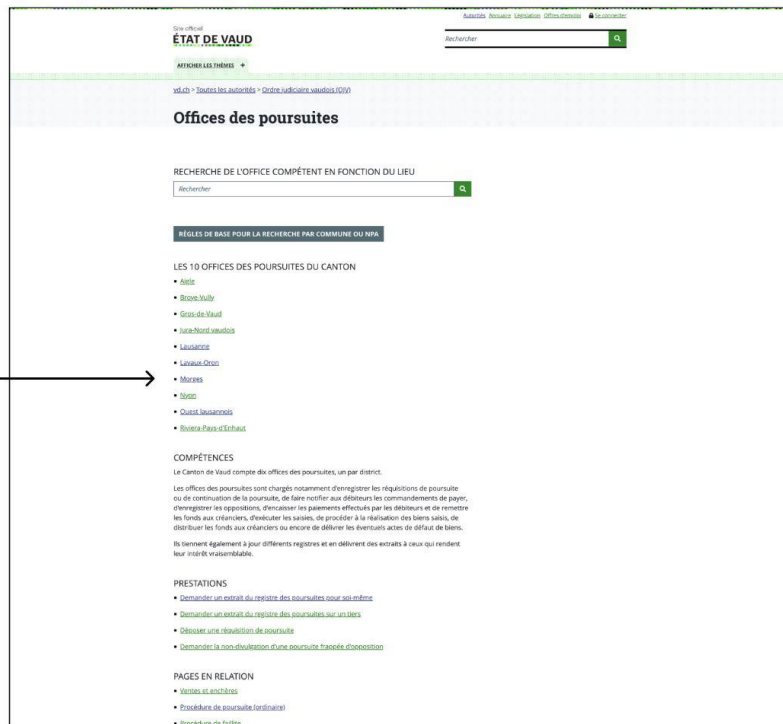
La dernière tâche que nous avons décidé d'approfondir est celle qui a apporté le plus de difficulté à la testeuse ; elle l'a d'ailleurs notée 3/7 dans le questionnaire SEQ, sachant que 1 correspondait à "très difficile" et 7 à "très facile". Pour le contexte, cette sixième tâche demandait de trouver le numéro de compte postal de l'office de Morges afin de payer un extrait du registre des poursuites pour un tiers. Pour réaliser cette tâche, la testeuse peut soit cliquer sur le bouton gris "Aide et Support" à droite du test, que nous n'avons pas pris en compte dans nos hypothèses, soit sur le lien "Recherche de l'office des poursuites compétent en fonction du lieu" dans "Recommandations et informations", que nous avons imaginé dans nos hypothèses, afin d'accéder à la liste des différents offices du canton.

La testeuse n'a pas réussi à facilement réaliser la première étape de navigation, celle de d'atteindre la page "Offices des poursuites". C'est par tâtonnement que l'objectif a été atteint, mais après plusieurs aller-retours et réflexions. En effet, le bouton "Aide et Support" n'est pas intuitif, il ne permet pas de déduire qu'il mène à la liste des différents offices du canton. Tout comme le lien "Recherche de l'office des poursuites compétent en fonction du lieu", qui se fond parmi les différents autres liens listés dans "Recommandations et informations". Par conséquent, il est nécessaire soit d'améliorer la lisibilité et la compréhension des différents liens listés dans "Recommandations et informations", soit d'améliorer le contenu texte du bouton "Aide et Support" pour mieux comprendre vers où il mène, soit d'introduire la liste des différents offices du canton au sein de la page, peut-être directement sous la section "Prix", afin de pouvoir payer l'extrait du registre des poursuites pour un tiers sans devoir passer par une nouvelle page web.

Le lien "aide et Support" permet d'accéder à cette page. La liste est facilement compréhensible.

Mais elle devrait être accessible sur la page de demande de poursuite.

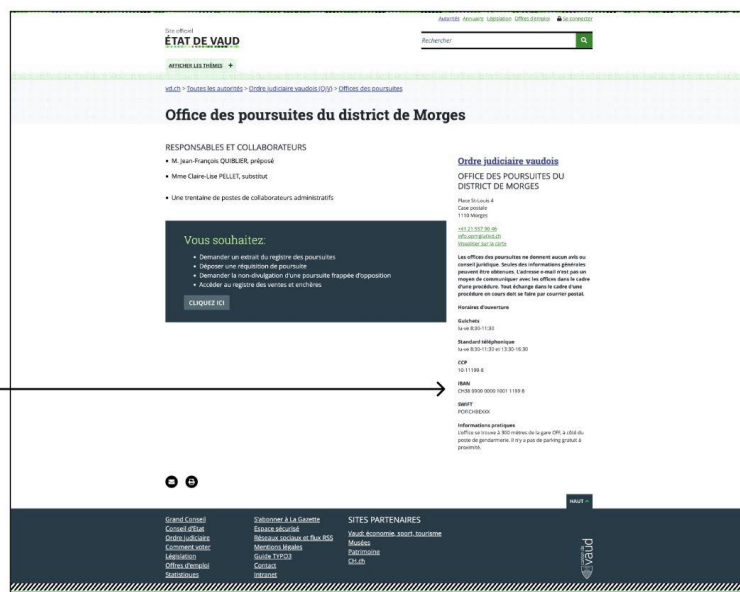
Proposition : Mettre la liste des offices dans un menu déroulant.



Après avoir cliqué sur le bouton "Aide et Support" ou sur le lien "Recherche de l'office des poursuites compétent en fonction du lieu", l'utilisateur se trouve sur cette page illustrée ci-dessus. La liste des différents offices du canton est facilement compréhensible. Puisque l'information se trouve au premier niveau de la page, la testeuse a rapidement trouvé l'office de Morges et a cliqué dessus sans hésiter. Mais il est légitime de se demander pour quelle raison cette liste ne se trouve pas directement dans la page "Demande de l'extrait du registre des poursuites pour un tiers", puisque la demande par un tiers est uniquement possible via courrier et, par conséquent, nécessite un paiement à l'office compétent via son compte postal. Par conséquent, la liste des offices du canton doit être beaucoup plus facilement accessible pour l'utilisateur.

L'IBAN est affiché sur cette page. Facilement accessible. Mais peu être plus mis en avant.

Les informations sont en retrait.



En cliquant sur le nom de l'office de Morges, l'utilisateur arrive enfin sur la page qui contient l'information désirée. Il a fallu naviguer sur trois pages différentes afin de trouver le compte postal de l'office souhaité, donc l'IBAN. Par ailleurs, notre testeuse a eu besoin qu'on lui traduise le terme "compte postal", qu'elle ne comprenait pas et qu'elle trouvait trop similaire à "code postal". Étant donné que la notion de "compte postal" n'est même pas reprise sur la page finale, avec les informations relatives au compte, et que la notion d'"IBAN" est d'une part plus courante et d'autre part présente sur la dernière page, il faudrait instaurer et uniformiser le terme "IBAN" partout.

Il est justifié de se demander pour quelle raison l'IBAN de chaque office compétent ne se trouve pas directement sur la page "Demande d'un extrait du registre des poursuites pour un tiers" et que l'on doit passer par trois pages web pour l'obtenir. Modifier l'agencement de telles informations permet de simplifier grandement l'accessibilité du site pour ses utilisateurs. La testeuse a mis un moment pour trouver l'information. Elle l'a finalement trouvé, mais avec difficulté. Cela ne doit pas être le cas.

Enfin, un élément qui peut également être amélioré demeure la disposition de l'information lorsque l'on arrive sur la page "Office des poursuites du district de Morges". Cette page existe afin de fournir à l'utilisateur les informations importantes liées à l'office, notamment l'IBAN. Il est légitime de se poser la question de la raison pour laquelle ces informations ne sont pas mieux hiérarchisées afin que l'utilisateur les voit rapidement. Au lieu de cela, toutes les informations de l'office sont agencées dans une colonne secondaire à droite de l'écran, avec une taille de police d'écriture plus petite. C'est un point qu'il serait également intéressant d'améliorer.

Annexes

Annexe 1 : Questions pré-test

1. Bonjour, comment allez-vous ?

Bien, merci.

2. Prenez place, je vous en prie. Est-ce que vous êtes suffisamment à votre aise ?

Oui, c'est tout bon.

3. Est-ce que vous souhaiteriez un verre d'eau pour commencer ?

4. Aimeriez-vous quelque chose en particulier ?

Non, merci.

5. Comment vous appelez-vous ? Et quel âge avez-vous ?

Je m'appelle Lara Hörler, j'ai 21 ans.

6. Où résidez-vous ?

Je réside à Gland.

7. Avez-vous déjà participé à ce genre de test ?

8. Si oui, combien de fois ?

Non, c'est la première fois.

9. Est-ce que vous êtes indépendant, c'est-à-dire que vous vivez sous votre propre toit ?

Non, je vis encore chez mes parents.

10. Est-ce que c'est vous qui vous occupez de votre paperasse administrative ?

Non, c'est ma mère qui s'occupe de la paperasse administrative.

11. Généralement, vous gérez votre administration via courrier ou e-mail ?

Ma mère gère toute l'administration en numérique, depuis son natel.

12. Pour vous, l'administration de manière générale c'est :

- a. Un plaisir
- b. Il faut bien le faire
- c. Une corvée

Disons que ce n'est pas un plaisir à faire, étant donné que c'est compliqué. Mais il faut le faire.

13. Avant de commencer le test, il faut savoir qu'il n'y a pas de réponses, vraies ou fausses. C'est le système que nous allons juger, pas votre performance. Avez-vous une question ?

Non, c'est tout bon.

14. Très bien, pouvons-nous commencer ?

Nous pouvons commencer.

Questions contextuelles

1. Avez-vous l'habitude de rechercher des informations sur le site officiel de l'État de Vaud ?

Non, je suis déjà atterrie sur ce site une fois il y a un ou deux ans, je suis tombée dessus par hasard après avoir fait une recherche Google. Je n'avais pas fait de recherche pour trouver spécifiquement des informations sur ce site.

2. Que pensez-vous de ce site ? Est-ce que généralement vous trouvez vos informations ?

J'avoue que je ne me souviens pas de mon expérience sur ce site. Je pense que j'avais trouvé ce que je cherchais.

À première vue, je ne vois pas trop quel est le but global de ce site. Je dirais que ce site contient des actualités, qu'il parle des activités qui concernent le canton de Vaud. Je comprends qu'il s'agit d'un site officiel grâce au logo. Par contre, il y a beaucoup de texte et ce site n'a pas l'air très joyeux.

3. Avez-vous déjà fait la demande d'un extrait du registre des poursuites ?

Non, jamais.

Annexe 2 : Questions post-test

1. Comment s'est passé l'expérience ?

Franchement, ça s'est bien passé. Tout était assez clair.

2. Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

J'ai rencontré des difficultés sur la tâche de l'IBAN (*NDA : Tâche 6*), car toutes les informations n'étaient pas regroupées sur une même page ; il fallait cliquer sur un lien en bas de la page pour obtenir l'IBAN. J'aurais attendu cette information dans un lien direct dans la section "Par courrier", qui indiquerait notamment les noms des offices pour chaque compte postal.

3. Comment avez-vous trouvé la navigation sur le site web ?

La navigation sur le site web était bien. En revanche, je ne savais pas trop où aller depuis la page d'accueil. Je n'ai pas compris la sorte de menu qui se déroulait en cliquant sur le "+". Le footer contenait aussi des termes pas évidents et compréhensibles. Il faudrait songer à faciliter la compréhension de ces termes qui sont trop juridiques et pas très abordables pour les jeunes.

4. Avez-vous réussi à trouver les informations dont vous aviez besoin ?

Je pense m'en être bien sortie, oui.

5. Quelle a été la tâche la plus facile à faire ? Pour quelle(s) raison(s) ?

La tâche la plus facile à faire a été celle de remplir le formulaire en ligne.

(NDA : Il s'agit d'une tâche bonus que nous avons demandé à Lara de réaliser après qu'elle ait réussi la tâche 5.)

6. À l'inverse, quelle a été la tâche la plus difficile ? Pour quelle(s) raison(s) ?

J'ai eu plus de peine à réaliser la tâche de l'IBAN (*NDA : Tâche 6, développée en question 2*), car les informations n'étaient pas sur la même page. Et aussi la tâche avec le courrier A (*NDA : Tâche 5*), car j'ai eu des problèmes de compréhension.

7. Est-ce que quelque chose de particulier vous a marqué, en positif ou en négatif ?

Je trouve que le filtre de recherche marchait bien.

8. Que pensez-vous de l'interface graphique ?

-

9. Comment vous sentez-vous lors de la navigation sur ce site web ? Est-ce qu'il vous inspire la confiance ? (Confiance importante car documents importants)

Oui, ce site inspire la confiance, grâce à son logo officiel et sa manière proposée de naviguer.

10. Comment avez-vous trouvé la fluidité de navigation lors du processus de commande pour l'extrait du registre des poursuites ?

La navigation était très fluide, ce n'était pas un problème.

11. Auriez-vous des suggestions d'amélioration à nous faire part ?

Je n'ai pas découvert tout le site, mais j'avais l'impression qu'il y avait beaucoup, beaucoup de texte. Je pense qu'il faudrait trouver une manière d'agencer et d'aérer le texte, puisqu'il y en a beaucoup. C'est très dense. Par exemple, il serait intéressant de mettre quelques termes en gras, afin que ça respire plus et que ça mette en avant les informations les plus importantes. Et aussi, comme j'ai dit, il serait bien de remplacer les termes du footer qui sont trop juridiques, afin que les jeunes puissent les comprendre. Enfin, quant à la page d'accueil, je pense qu'il ne faudrait pas avoir les actualités en premier lieu, car je ne pense pas que les gens vont sur le site pour voir des actualités.

12. Comment avez-vous trouvé le fait d'avoir plusieurs possibilités pour arriver au même endroit ?

-

Single Easy Question

Dans l'ensemble, la tâche 1 était...



Très difficile

Très facile

Dans l'ensemble, la tâche 2 était...



Très difficile

Très facile

 **Dans l'ensemble, la tâche 3 était...**



Très difficile

Très facile

Dans l'ensemble, la tâche 4 était...



Très difficile

Très facile

Single Easy Question

~~X~~ Dans l'ensemble, la tâche 5 était...



Très difficile

Très facile

~~X~~ Dans l'ensemble, la tâche 6 était...



Très difficile

Très facile

Dans l'ensemble, la tâche 7 était...



Très difficile

Très facile

Dans l'ensemble, la tâche 8 était...



Très difficile

Très facile

System Usability Scale

	Pas du tout d'accord				Tout à fait d'accord
1. Je pense que je vais utiliser ce service fréquemment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
2. Je trouve ce service inutilement complexe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
3. Je pense que ce service est facile à utiliser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
4. Je pense que j'aurai besoin de l'aide d'un technicien pour être capable d'utiliser ce service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
5. J'ai trouvé que les différentes fonctions de ce service ont été bien intégrées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
6. Je pense qu'il y a trop d'incohérence dans ce service.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
7. J'imagine que la plupart des gens serait capable d'apprendre à utiliser ce services très rapidement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
8 J'ai trouvé ce service très lourd à utiliser.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
9. Je me sentais très en confiance en utilisant ce service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
10. J'ai besoin d'apprendre beaucoup de choses avant de pouvoir utiliser ce service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5

Annexe 4 : Tableau d'observation

Tâche	Hypothèse(s)	Observations	Conclusion(s) d'amélioration
<p>Tâche 1 : Trouver une manière d'accéder à la page « Demander un extrait du registre des poursuites pour soi-même » depuis l'accueil du site vd.ch</p>	<p>L'utilisateur va commencer par découvrir le menu principal (« Afficher les thèmes »), lire les différentes catégories, lire « registre des poursuites » dans la catégorie « Économie » et va ensuite trouver la sous-catégorie « Poursuites et faillites ».</p>	<p>Temps : 00:53</p> <p>Commentaires:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “En premier lieu, je chercherais direct le registre des poursuites avec la barre de recherche.” • “Je vois que le premier résultat est une actualité, donc ça ne doit pas être ça.” • “Le deuxième résultat a l'air pertinent. Et effectivement, je tombe sur la page pour demander un extrait du registre des poursuites.” <p>Expressions, visage et comportement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avant de commencer la première tâche, la testeuse montre un grand sourire, signe qu'elle est à l'aise et que le facilitateur a bien introduit l'expérience. • À la première vue du site web, la testeuse se montre intéressée, elle comprend qu'elle est sur un site web officiel. • Lors de la lecture de la première tâche, la testeuse est surprise de la facilité de la question. Sûre d'elle, elle clique sur la 	<p>Conclusions selon l'hypothèse :</p> <ul style="list-style-type: none"> → La testeuse a échangé la tâche 1 et la tâche 2 ; elle a trouvé plus naturel de chercher la page en premier via la barre de recherche que via le menu. → L'hypothèse 1 de la tâche 2 est validée, car la testeuse a l'idée de chercher sur la barre de recherche. → L'hypothèse 2 de la tâche 2 n'est pas validée, car elle ne va pas cliquer d'abord sur le premier résultat. → L'hypothèse de la tâche 1 n'est pas validée, car nous n'avons pas prévu que la testeuse cherche d'abord avec la barre de recherche plutôt que dans le menu. <p>Conclusions d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les liens de la page où la testeuse a dû accéder sont d'une couleur différente, signe qu'ils avaient déjà été consultés auparavant. La prochaine fois, l'équipe de test devrait se rappeler de supprimer

		<p>barre de recherche.</p> <p>Nombre de clics total de la testeuse : 2 Nombre de clics total imaginé : 4 Nombre d'erreurs : 0 <i>0 erreur, car la testeuse a échangé la tâche 1 et 2.</i></p> <p>Chemin emprunté :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recherche avec la barre de recherche • Lit la liste de résultats • Clique sur le bon lien • Arrive sur la page et valide la tâche 	<p>l'historique de navigation avant de démarrer l'expérience du test d'utilisabilité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'équipe de test a commencé l'enregistrement de l'expérience, et donc de la personne testée, avant même de demander sa permission via le formulaire de consentement. Il faudra être attentifs à cela la prochaine fois.
<p>Tâche 2 : Trouver une autre manière d'accéder à la page « Demander un extrait du registre des poursuites pour soi-même » depuis l'accueil du site vd.ch</p>	<p>1. L'utilisateur va avoir l'idée de chercher dans la barre de recherche en utilisant les termes « Registre poursuites ». Il va obtenir 158 résultats.</p> <p>2. Il va automatiquement cliquer sur le 1er résultat qui contient ces termes, va constater que la page est introuvable et va revenir en arrière. Il va voir que le 2ème lien contient le même titre que sur la consigne de la tâche, va cliquer dessus et arriver sur la même page que pour la tâche 1.</p>	<p>Temps : 01:10</p> <p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Le bouton “+” a l'air d'être un menu, donc je clique dessus.” • “La catégorie économie ? Elle parle d'un extrait, c'est ça !” • “Il y a plein de sous-thèmes.” • “Poursuites et faillites, j'imagine que c'est ça.” <p>Expressions, visage et comportement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une fois avoir lu la tâche et réfléchi à une nouvelle manière de résoudre le problème, la testeuse clique sur l'onglet pour afficher les thèmes. 	<p>Conclusions selon l'hypothèse :</p> <ul style="list-style-type: none"> → La testeuse a échangé la tâche 1 et la tâche 2 ; elle a trouvé plus naturel de chercher la page via le menu en deuxième. → L'hypothèse de la tâche 1 est validée, car la testeuse s'est bien rendue sur la page en naviguant dans le menu. → Les hypothèses de la tâche 2 ne sont pas validées, car nous n'avons pas prévu que la testeuse cherche ensuite dans le menu plutôt qu'avec la barre de recherche. <p>Conclusions d'amélioration :</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Elle affiche un air perdu à cause de la multitude d'informations affichées dans le menu. Elle passe calmement en revue le menu et clique finalement au bon endroit. <p>Nombre de clics total de la testeuse : 4 Nombre de clics total imaginé : 2 Nombre d'erreurs : 0 <i>0 erreur, car la testeuse a échangé la tâche 1 et 2.</i></p> <p>Chemin emprunté :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Début de la tâche en page d'accueil • Ouvre l'onglet "thèmes" • Lit les thèmes • Clique sur le thème "Économie" • Lit les sous-thèmes • Clique sur le lien du registre • Arrive sur la page et valide la tâche 	<p>→ Avoir un menu moins chargé au niveau du texte.</p>
<p>Tâche 3 : Trouver une troisième manière d'accéder à la page « Demander un extrait du registre des poursuites pour soi-même » depuis l'accueil du site vd.ch</p>	<p>L'utilisateur va avoir de la peine à trouver la dernière façon d'y accéder via le footer (« Ordre judiciaire » > « Prestations » > « Prestation des offices des poursuites et des faillites »). Il va soit abandonner, soit prendre plus de temps que pour les deux autres, car il ne trouvera pas le chemin instinctif, surtout à cause du terme « Ordre judiciaire » dans le footer.</p>	<p>Temps : 01:00</p> <p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Dans le footer, je vais trouver d'autres menus." • "Non, on ne dirait pas... Je vais retourner en haut." • "Le footer n'est pas clair, car il y a des termes très spécifiques. Il est difficile de naviguer dedans, ce n'est pas intuitif." • "Pour quelqu'un de jeune sans notions 	<p>Conclusions selon l'hypothèse :</p> <p>→ L'hypothèse de la tâche 3 est presque validée, car la testeuse a trouvé une quatrième façon d'accéder à la page, troisième pour son cas, ce qui était demandé de faire.</p> <p>→ L'hypothèse de la tâche 3 n'est pas validée, car elle ne va pas trouver cette troisième manière via le footer.</p>

		<p>“fédérales” ou juridiques, c’est compliqué.”</p> <p>Expressions, visage et comportement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une fois arrivée dans le footer, dans lequel elle s’attendait à trouver un menu, la testeuse en prend connaissance, puis retourne finalement en haut après n’avoir pas compris certains termes. • Elle ne sait pas où aller et continue à chercher. • Finalement elle trouve une autre solution avec le sentiment d’avoir exécuté la tâche correctement. <p>Nombre de clics total de la testeuse : 3 Nombre de clics total imaginé : 3 Nombre d’erreurs : 0 <i>La testeuse a trouvé un autre chemin.</i></p> <p>Chemin emprunté :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Débute sur la page d’accueil • Scroll au footer • Remonte la page et clique sur "Autorité" • Lit la page • Trouve “Office des poursuites” • Trouve le lien et accède à la page 	<p>Conclusions d’amélioration :</p> <p>→ Améliorer les termes et notions dans le footer, les rendre plus compréhensibles pour savoir où naviguer.</p>
<p>Tâche 4 : Trouver les différentes manières de faire la</p>	<p>L’utilisateur va rapidement trouver s’il part de la page trouvée en tâche 1.</p>	<p>Temps : 00:57</p>	<p>Conclusions selon l’hypothèse :</p>

<p>demande pour se procurer un registre des poursuites pour soi</p>	<p>Les deux façons sont listées dans un petit <i>bullet point</i> sous « Obtenir la prestation », puis sont chacune développées plus bas.</p>	<p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Je pense qu’obtenir une prestation” signifie comment je vais recevoir le registre.” • “Je suppose que les différentes manières sont en ligne et par courrier. C’est bien ça ?” <p>Expressions, visage et comportement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au début, la testeuse essaie d’interpréter la question et de bien réfléchir avant de commencer la tâche. • Une fois la navigation terminée, elle est sûre de ce qu’elle est en train de faire. <p>Nombre de clics total de la testeuse : 0 Nombre de clics total imaginé : 0 Nombre d’erreurs : 0</p> <p>Chemin emprunté :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Commence la tâche sur la page de registre des poursuites • Lit la page, trouve les deux manières et valide la tâche 	<p>→ L’hypothèse de la tâche 4 n’est pas validée, car la testeuse a lu les bullet points sous “Obtenir une prestation”, mais il a fallu qu’elle lise la page et les sections développées pour qu’elle comprenne.</p> <p>Conclusions d’amélioration : -</p>
<p>Tâche 5 : Trouver le délai de réception du registre des poursuites</p>	<p>L’utilisateur va vite trouver la partie « Délai de traitement » dans les sous-catégories « En ligne » et « Par courrier » et dire qu’il peut le recevoir</p>	<p>Temps : 02:40</p> <p>Commentaires :</p>	<p>Conclusions selon l’hypothèse :</p> <p>→ L’hypothèse de la tâche 5 est presque validée, car la testeuse a</p>

	<p>le jour-même en courrier A s'il commande le registre avant 14h. Sauf que cette phrase est mal formulée ; il ne peut pas la recevoir la lettre le jour-même, cela sera automatiquement le lendemain, bien que ce soit en courrier A. Aucune estimation de temps de livraison n'est donnée, par exemple : « <i>entre 1 et 3 jours</i> ». L'utilisateur va sûrement mal comprendre la phrase et de ce fait mal répondre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Je suppose que je recevrai aujourd’hui le registre des poursuites si je le demande avant 14h.” • “Non... oui ! Oui... ah non.” • “Ah mais en fait il est envoyé le jour même.” • “Le courrier A met combien de temps à venir ?” • “C’est écrit que c’est envoyé le jour-même, mais ça ne veut pas dire que je le recevrai le jour même...” • “Le terme “adresser” porte à confusion.” • “J’ai un peu bloqué sur cette tâche, j’ai eu un problème de compréhension.” <p>Expressions, visage et comportement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au début, la testeuse semble être assez à l’aise. Finalement, la partie de la question relative au “Courrier A” la met en difficulté. • Cette incompréhension ralentit son élan et surtout sa concentration sur la tâche. <p>Nombre de clics total de la testeuse : 0 Nombre de clics total imaginé : 0 Nombre d’erreurs : 0</p> <p>Chemin emprunté :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Commence la tâche sur la page de registre • Lit la box “en ligne” 	<p>d’abord mal répondu, puis a longuement réfléchi et débattu par rapport à la compréhension.</p> <p>Conclusions d’amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Donner explicitement un délai de réception, par exemple : “Entre 1 et 3 jours”. <ul style="list-style-type: none"> ◆ Ne pas parler que du jour d’envoi, parler du jour de réception. → Expliquer peut-être ce que “Courrier A” veut dire. → Utiliser des termes compréhensibles, par exemple remplacer le terme “adresser” qui peut être flou.
--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Trouve la solution et valide la tâche 	
<p>Tâche 5 bonus : Remplir le formulaire pour demander un registre des poursuites</p>		<p>Temps : 02:20</p> <p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • “J’aime le fait que le formulaire propose des choses.” • “J’imagine que si je me connecte, certains champs d’information seront pré-remplis.” <p>Expressions, visage et comportement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La testeuse semble être sûre d’elle-même. La tâche ne lui pose pas de problèmes. Tout est clair. <p>Nombre de clics total de la testeuse : 15 Nombre de clics total imaginé : 15 Nombre d’erreurs : 0</p> <p>Chemin emprunté :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplit simplement le formulaire et valide la tâche 	
<p>Tâche 6 : Trouver le numéro de compte postal de l’office de Morges pour payer une demande de registre de poursuites pour un tiers</p>	<p>1. L’utilisateur va d’abord comprendre qu’il doit revenir en arrière pour se rendre sur la page « Demander un extrait du registre des poursuites sur un tiers ». Il va rapidement prendre</p>	<p>Temps : 01:45</p> <p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Le compte postal c’est quoi ? L’IBAN ?” • ““Pour un tiers”, donc déjà ce n’est pas 	<p>Conclusions selon l’hypothèse :</p> <p>→ L’hypothèse 1 de la tâche 6 est validée, car la testeuse est vite revenue en arrière pour se rendre sur la demande pour un tiers.</p>

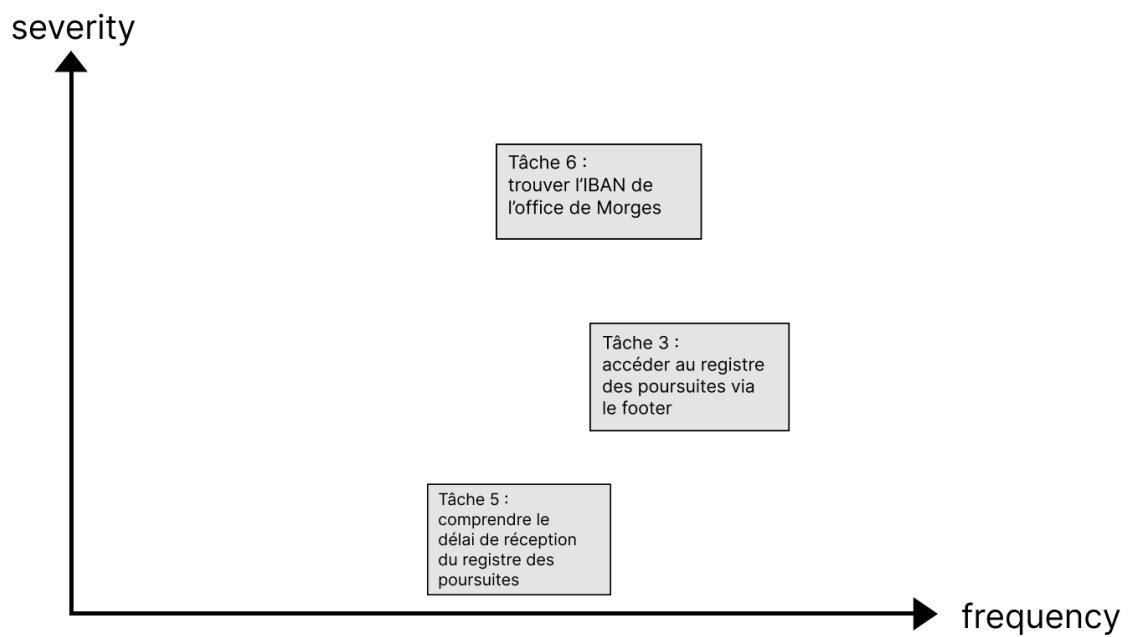
	<p>connaissance des informations sur cette page, sans lire dans les détails.</p> <p>2. L'utilisateur va passer du temps à trouver l'information dans le 3ème <i>bullet point</i> sous « Par courrier », qui indique qu'il faut « <i>verser la somme de 18 CHF sur le compte postal de l'office compétent (le numéro de compte postal figure sur la page "contact" de chaque office</i> ».</p> <p>3. Il ne va pas comprendre qu'il doit se rendre dans « Recommandations et informations » > « Pages et formulaires en relation » > « Recherche de l'office des poursuites compétent en fonction du lieu ». Peut-être qu'il demandera de l'aide.</p> <p>4. Une fois le point 3 passé, il cliquera rapidement sur « Morges », va cliquer sur « Cliquez ici » dans le carré noir, revenir en arrière car ce n'était pas la bonne action à faire et finalement lire « IBAN » sur la droite.</p>	<p>pour moi. Je dois revenir en arrière.”</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Peut-être que je dois aller dans “Recommandations” ? Ah non, ça ne dit rien.” • “Je ne sais pas trop où aller.” • “Je vais cliquer sur “Aide et support”.” • “Ah, “10 offices des poursuites du canton”, peut-être qu'il y a Morges.” • “Ah là ! L'IBAN !” <p>Expressions, visage et comportement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encore une fois, la testeuse se bloque à cause de la mauvaise compréhension de la formulation de la tâche. • Elle cherche la réponse dans la page. • Une fois qu'elle comprend le système de la tâche, elle reprend aussitôt confiance. <p>Nombre de clics total de la testeuse : 7 Nombre de clics total imaginé : 3 Nombre d'erreurs : 4</p> <p>Chemin emprunté :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Démarre la tâche sur page des registres • Lit la page et cherche le lien en retombant toujours la même page • Clique sur “Aide et support” • Trouve et clique sur “Morges” • Trouve l'IBAN et valide la tâche 	<ul style="list-style-type: none"> → L'hypothèse 2 de la tâche 6 n'est pas validée, car elle ne va pas cliquer d'abord sur le premier résultat. → L'hypothèse 3 de la tâche 6 est validée, car elle n'a effectivement pas compris qu'elle devait se rendre dans « Recommandations et informations », elle est passée par le bouton gris « Aide et support » en haut de la page. → L'hypothèse 4 de la tâche 6 est d'abord validée, puis invalidée, car la testeuse a rapidement cliqué sur Morges mais a directement trouvé l'IBAN à droite, sans cliquer sur « Cliquez ici » dans le carré noir. <p>Conclusions d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Les liens dans « Recommandations et informations » ne sont pas assez explicites et compréhensibles. → Mettre le lien vers la page sous « Par courrier » ou encore dans la section « Prix », étant donné qu'il s'agit du paiement sur un compte postal.
--	---	--	---

<p>Tâche 7 : Trouver le prix du registre des poursuites, demandé pour soi, selon les deux méthodes d'acquisition</p>	<p>L'utilisateur trouvera rapidement la section « Prix », car il aura déjà analysé les informations contenues dans les carrés noirs dans les sous-catégories « En ligne » et « Par courrier », notamment dans la tâche 4 où il aura trouvé la réponse dans la section « Délai de traitement » dessous.</p>	<p>Temps : 00:30</p> <p>Commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • *Répète la question pour avoir la confirmation qu'elle a bien compris.* • “Je retourne d'abord sur la page de demande d'un registre pour soi.” • “J'ai vu le prix avant... 18 CHF pour les deux méthodes.” <p>Expressions, visage et comportement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La testeuse fait le lien entre les tâches accomplies avant et celle ou elle se trouve maintenant. <p>Nombre de clics total de la testeuse : 2 Nombre de clics total imaginé : 2 Nombre d'erreurs : 0</p> <p>Chemin emprunté :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se trouve sur la page des registres • Clique et ouvre la page de demande “Pour soi” • Trouve les prix dans les boîtes et valide la tâche 	<p>Conclusions selon l'hypothèse :</p> <p>→ L'hypothèse de la tâche 7 est validée, car la testeuse a vite trouvé le prix étant donné qu'elle l'avait déjà vu lorsqu'elle cherchait à réaliser les tâches précédentes.</p> <p>Conclusions d'amélioration : -</p>
<p>Tâche 8 : Trouver comment le document vous sera envoyé</p>	<p>L'utilisateur va vite trouver comment il obtiendra son document payé s'il remonte en haut de la page et lit la</p>	<p>Temps : 00:45</p> <p>Commentaires :</p>	<p>Conclusions selon l'hypothèse :</p> <p>→ L'hypothèse 1 de la tâche 8 est</p>

<p>après avoir demandé le registre</p>	<p>seule phrase écrite en gras au milieu de plusieurs paragraphes explicatifs, qui indique que « <i>l'extrait lui parviendra par courrier, quel que soit le biais par lequel est effectuée la demande</i> ».</p> <p>L'utilisateur ne verra pas la phrase en gras dans la partie « Délai de traitement » de la sous-catégorie « Par courrier », qui indique qu'« <i>aucun extrait n'est remis en main propre</i> ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Je vois la phrase au début écrite en gras, elle est mise en avant, c’est clair.” <p>Expressions, visage et comportement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle semble encore une fois être au clair sur ce qu'elle recherche, ceci grâce à l'expérience déjà accomplie au fur et à mesure de l'avancement du test. <p>Nombre de clics total de la testeuse : 0 Nombre de clics total imaginé : 0 Nombre d'erreurs : 0</p> <p>Chemin emprunté :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se trouve sur la page des registres • Lit la page, trouve l'information directement et valide la tâche 	<p>validée, car la testeuse a vite trouvé la phrase en gras.</p> <p>→ L'hypothèse 2 de la tâche 8 est validée, car elle n'a pas vu la phrase en gras dans la partie « Délai de traitement » de la sous-catégorie « Par courrier »</p> <p>Conclusions d'amélioration : -</p>
--	--	---	--

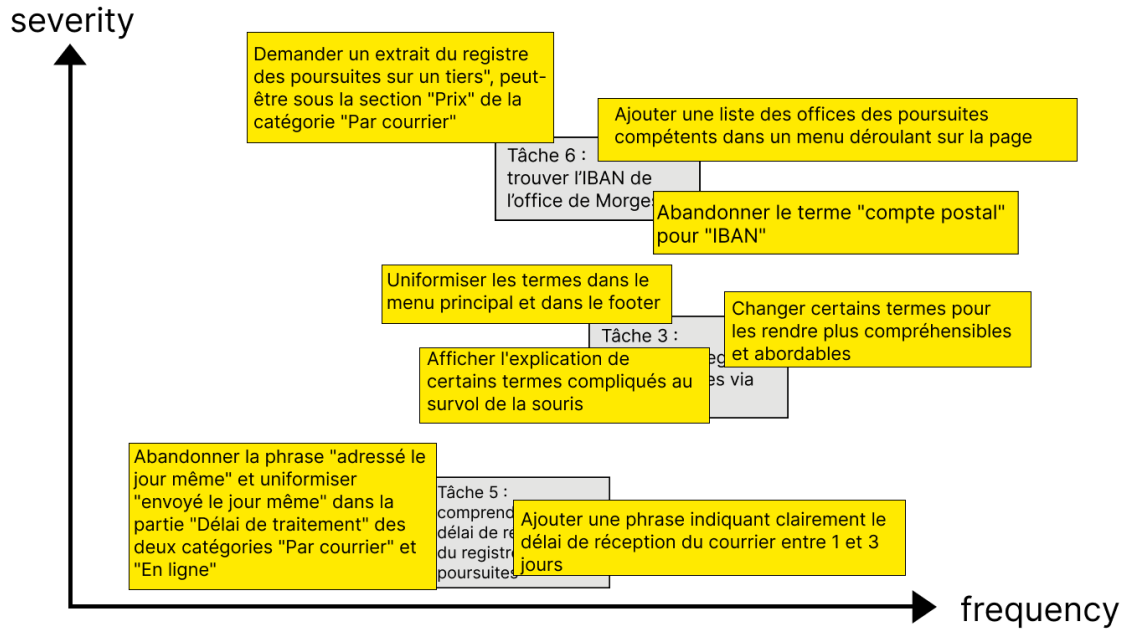
Annexe 5 : Matrices

Matrice 1



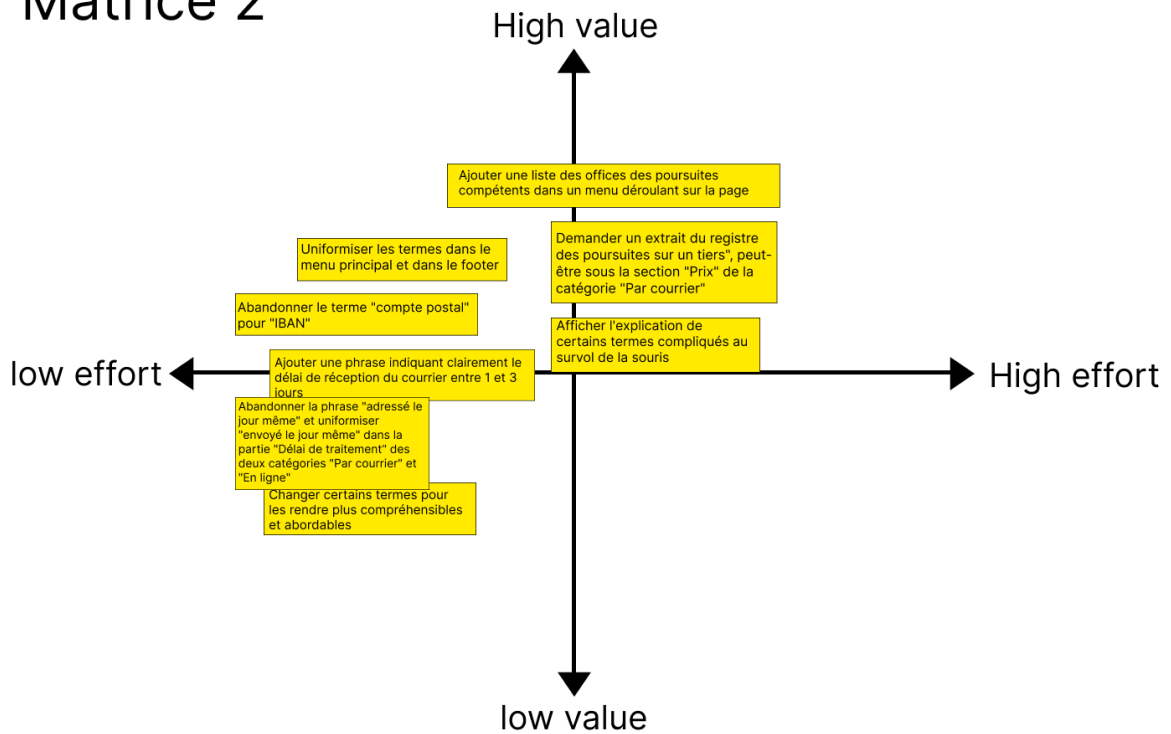
Matrice sévérité/fréquence des problèmes

Matrice 1



Matrice sévérité/fréquence des problématiques et leurs recommandations

Matrice 2



Matrice valeur/effort des recommandations des problèmes pour les classer

Plan d'action

1. Abandonner le terme "compte postal" pour "IBAN"
2. Uniformiser les termes dans le menu principal et dans le footer
3. Ajouter une liste des offices des poursuites compétents dans un menu déroulant sur la page
4. Demander un extrait du registre des poursuites sur un tiers", peut-être sous la section "Prix" de la catégorie "Par courrier"
5. Afficher l'explication de certains termes compliqués au survol de la souris
6. Ajouter une phrase indiquant clairement le délai de réception du courrier entre 1 et 3 jours
7. Abandonner la phrase "adressé le jour même" et uniformiser "envoyé le jour même" dans la partie "Délai de traitement" des deux catégories "Par courrier" et "En ligne"
8. Changer certains termes pour les rendre plus compréhensibles et abordables