

La rédaction Web: Un élément de l'expérience utilisateur?

par Aurélie Ponton, Mikimya

24 septembre 2009

mikimya

Agence Web 204 rue du St-Sacrement, 7e étage, Montréal, Québec H2Y 1W8 TÉL./FAX. : 514.845.9191
www.mikimya.com



Utilisabilité Québec

www.utilisabilitequebec.org

info@utilisabilitequebec.org

De quoi parlerons-nous?

A. Définition de la rédaction Web?

B. Sa place dans l'expérience utilisateur?

C. Quelques bonnes pratiques?

Définition de la rédaction Web?

mikimya

Agence Web 204 rue du St-Sacrement, 7e étage, Montréal, Québec H2Y 1W8 TÉL./FAX. : 514.845.9191
www.mikimya.com

C'est quoi la rédaction Web?

“Style d’écriture propre au Web, proche du multimédia, qui se caractérise par l’hypertexte et l’interactivité, dont son rôle est de maximiser la lisibilité et la perception des informations proposées dans un site Web, en tenant compte des contraintes d’espace et d’affichage qui y sont rattachées.”

Office québécois de la langue française -

www.olf.gouv.qc.ca

mikimya

Agence Web 204 rue du St-Sacrement, 7e étage, Montréal, Québec H2Y 1W8 TÉL./FAX. : 514.845.9191
www.mikimya.com

C'est quoi la rédaction Web?

“L’écriture Web est une forme d’écriture qui, malgré plusieurs qualités très spécifiques au Web, n’en demeure pas moins fortement tributaire des médias traditionnels.”

Jean-Marc Hardy, spécialiste en rédaction Web -
www.redaction.be

C'est quoi la rédaction Web?

“La rédaction Web est une forme d'écriture qui s'adapte et se “connecte” aux contraintes du média interactif.”

Aurélie Ponton, Stratège en contenu numérique

Rédaction Web ou ergonomie éditoriale?

Jean-Marc Hardy: *“Derrière le terme d’ergonomie éditoriale, il y a expérience utilisateur”*

L’ergonomie éditoriale débute au moment de la stratégie. La rédaction Web intervient davantage au moment de la production.

Source: <http://plumeinteractive.canalblog.com/archives/2008/09/30/10769886.html>

mikimya

Agence Web 204 rue du St-Sacrement, 7e étage, Montréal, Québec H2Y 1W8 TÉL./FAX. : 514.845.9191
www.mikimya.com

Quelle est sa place dans l'expérience utilisateur?

Définition de l'expérience utilisateur?

Expérience utilisateur = plaisir d'usage

Une petite route de campagne illustre très bien l'expérience utilisateur:

- Elle est **visuellement agréable** (paysages)
- Elle procure de **belles sensations** (visuelles, olfactives...)
- Elle **suscite l'intérêt** (par la diversité des villes traversées)...

Source: Fred Cavazza - <http://www.fredcavazza.net/2006/06/27/quelle-difference-entre-utilisabilite-et-experience-utilisateur/>

Qu'est-ce qui compose l'expérience utilisateur?

L'expérience utilisateur est le terme utilisé lorsqu'on donne le goût à l'utilisateur de revenir sur une interface numérique.

Elle est réussie si les quatre points ci-dessous sont respectés :

- **Utilité**
- **Accessibilité**
- **Confiance**
- **Valeur**

Source: http://fr.wikipedia.org/wiki/Exp%C3%A9rience_utilisateur

mikimya

Agence Web 204 rue du St-Sacrement, 7e étage, Montréal, Québec H2Y 1W8 TÉL./FAX. : 514.845.9191
www.mikimya.com

Les éléments de l'expérience utilisateur?



Source: Fred Cavazza - <http://www.fredcavazza.net/>

mikimya

Agence Web 204 rue du St-Sacrement, 7e étage, Montréal, Québec H2Y 1W8 TÉL./FAX. : 514.845.9191
www.mikimya.com

Pourquoi votre internaute vous rend-t-il visite?

- Pour apprendre
- Pour se divertir
- Pour échanger
- Pour acheter
- Etc.

Comment le rendre heureux sans une bonne information?

Quelques spécialistes consultés pour une bonne UX?

Référenceur Web

Programmeur Web

Ergonome Web

Concepteur-rédacteur Web

Spécialiste Web analytique

Designer Web

Intégrateur Web

D.A. Web

Designer Web

Spécialiste communication Web

Architecte de l'information

mikimya

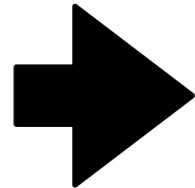
Agence Web 204 rue du St-Sacrement, 7e étage, Montréal, Québec H2Y 1W8 TÉL./FAX. : 514.845.9191
www.mikimya.com

L'information et l'expérience utilisateur?

Le responsable de la communication
=
Toute l'information proposée dans le site

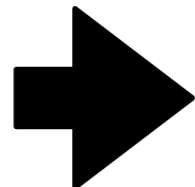
Quand considère-t-on l'aspect "information" dans le processus Web?

Stratégie



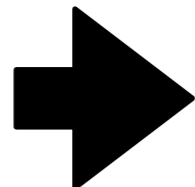
Plan de communication Web, charte éditoriale, recherche & veille, architecture de l'information, etc.

Création



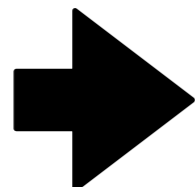
Conception du message, des accroches, tremplin créatif, etc.

Production



Rédaction, traduction, adaptation, révision, édition, etc.

Évaluation



Performance des mots clés, durée des visites, achalandage général, taux de rebond, etc.

mikimya

Agence Web 204 rue du St-Sacrement, 7e étage, Montréal, Québec H2Y 1W8 TÉL./FAX. : 514.845.9191
www.mikimya.com

Quel est son lien avec l'expérience utilisateur?

L'information

=

Portion de l'ambiance générale livrée à l'internaute

Information mal adaptée

=

Expérience utilisateur gâchée

Quelques bonnes pratiques?

mikimya

Agence Web 204 rue du St-Sacrement, 7e étage, Montréal, Québec H2Y 1W8 TÉL./FAX. : 514.845.9191
www.mikimya.com

Bonne pratique #1

Savoir s'adresser aux bons internautes.

À trop vouloir parler à tous, on ne rejoint personne.

Il faut bien connaître les gens que votre message doit rejoindre.

Bonne pratique #2

Créer du contenu qui s'accorde avec l'ensemble du site.

L'information véhiculée doit cadrer dans la stratégie globale du site.

Ton, style, mise en forme, etc.

Bonne pratique #3

Créer du contenu adapté au média Web.

Le Web est un média aux multiples exigences. Évitez l'erreur de ne considérer que les moteurs de recherche. Pensez également aux besoins de l'internaute.

Ex.: Hyperlien, mot clé, tableau & schéma, etc.

Bonne pratique #4

Alléger le contenu.

Réduction de 50% par rapport aux textes originaux.

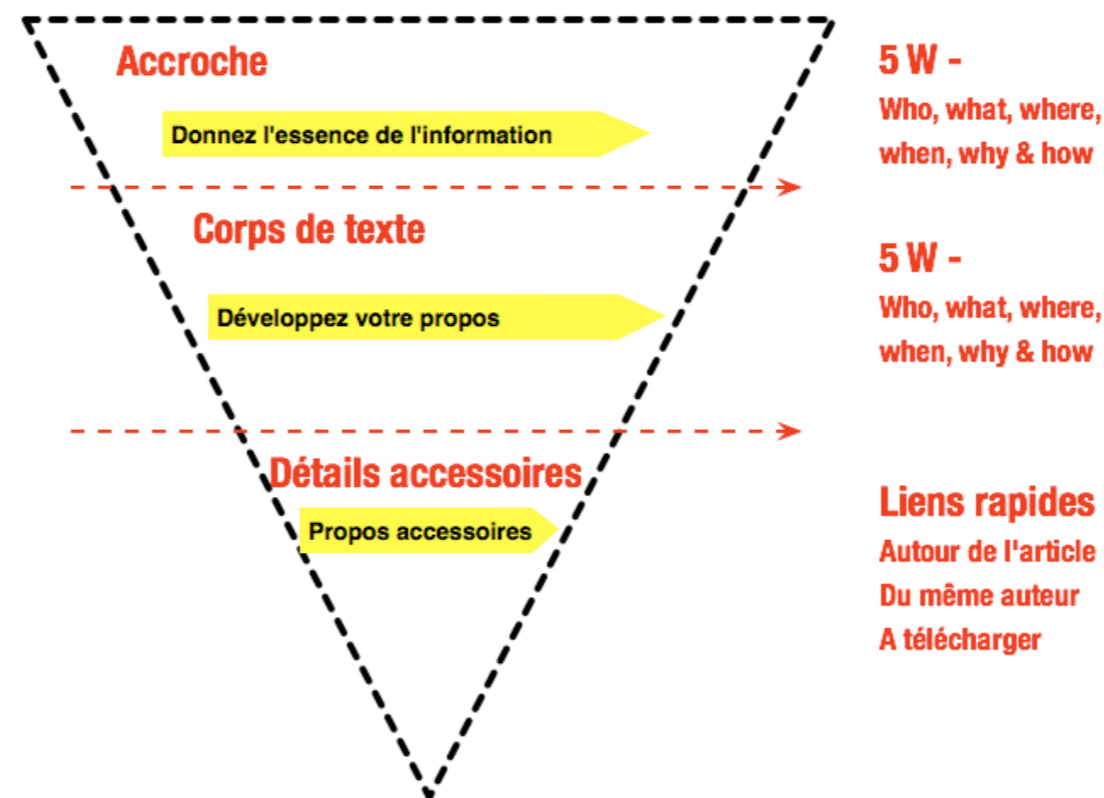
Lecture sur un écran = 25% plus lente

Bonne pratique #5

Optimiser le temps de l'internaute.

L'information sur le Web est trop nombreuse pour que l'utilisateur puisse se permettre de perdre son temps. Choisissez de méthodes qui lui en feront gagner.

Ex.: Mots en gras, pyramide inversée, etc.



Bonne pratique #6

Donnez du relief à votre contenu, il se lira mieux!

La lisibilité des contenus est primordiale pour une bonne expérience utilisateur.

Quelques méthodes:

- Une idée / un paragraphe
- Les listes à puces
- Les mots en gras
- Les intertitres
- Etc.

Bonne pratique #7

Inciter l'internaute à interagir!

Le Web est à l'ère de la conversation. Utilisez l'information pour inciter la discussion.

Quelques méthodes:

- Laisser des commentaires
- Partage dans les médias sociaux
- Envoyer à un ami
- Donner une "cote d'appréciation"
- Etc.

En conclusion

Un rédacteur Web (ou ergonomiste éditorial) se voit confronté pratiquement aux mêmes réalités qu'un rédacteur pour un autre média.

- Maîtrise de son sujet (capacité de vulgariser)
- Message précis, concis et pertinent
- Capter l'attention du lecteur/utilisateur consommateur/etc.
- Inciter à poser une action
- Offrir une expérience agréable avec la marque

En conclusion

La communication est essentielle pour une bonne expérience utilisateur.

Le plus beau et efficace des environnements virtuels, doit **parler** à l'utilisateur afin qu'il puisse en profiter.

Merci!

Plus de questions?

Aurélie Ponton, Mikimya

aurelie@mikimya.com

514.845.9191 poste 1

mikimya

Agence Web 204 rue du St-Sacrement, 7e étage, Montréal, Québec H2Y 1W8 TÉL./FAX. : 514.845.9191
www.mikimya.com