

Carnet d'évaluation heuristique, adapté du [Heuristic Evaluation Workbook](#) de Norman Nielsen Group.

Voir l'article [« comment conduire une évaluation heuristique »](#).

- évaluation par : Jun Rault
- date : 12/03/2026
- produit/site : <https://enseignement.leomartin.net/cyu/bella-ragazza/bella-ragazza.fr/index.html>
- tâche : évaluation heuristique individuel

1 – Visibilité de l'état du système	<i>problèmes</i>	<i>recommandations</i>
La conception doit toujours tenir les utilisateurs informés de ce qui se passe, grâce à un retour d'information approprié dans un délai raisonnable. • La conception communique-t-elle clairement l'état du produit ou dispositif ? • Le retour d'information est-il présenté rapidement après les actions de l'utilisateur ?	Il est notable que certains éléments ne possèdent pas de retour d'information et la conception n'est pas tout à fait claire. 1. Problèmes généraux a. Le site est en one page, il est donc constitué de plusieurs blocs de catégories. Lorsque l'on utilise la navbar et que l'on clic sur une catégorie comme histoire, la page défile automatiquement jusqu'au bloc concerné. Mais si on n'utilise pas la navbar, mise à part le bloc "Contactez-nous" on ne sait pas à quoi le bloc est relié. 2. page d'accueil a. diaporama : aucun indicateur n'affiche l'état du diaporama (nombre de diapositives, la durée avant changement de diapositives, sur quelle diapositive nous sommes, et il n'y a aucun retour d'information lorsque l'on passe le curseur sur les boutons du diaporama. On ne sait pas si l'on peut interagir ou pas.) 3. Carte a. L'intégration google maps ne fonctionne pas. Nous ne pouvons pas interagir avec la carte. Les utilisateurs ne peuvent pas	1. Utiliser des titres plus appropriés. 2. Ajouter des information nécessaire à l'ergonomie comme le nombre de diapositives et la durée. On peut aussi ajouter un bouton pour désactiver le défilement automatique et ajouter un rollover sur les boutons du diaporama pour montrer à l'utilisateur que l'on peut interagir avec. 3. Revoir l'intégration de la carte google maps pour permettre aux utilisateurs d'interagir avec celle-ci. 4. Revoir les description donner aux images pour les rendre plus clair et professionnel.

Carnet d'évaluation heuristique, adapté du [Heuristic Evaluation Workbook](#) de [Norman Nielsen Group](#).

Voir l'article [« comment conduire une évaluation heuristique »](#).

- évaluation par : Jun Rault
- date : 12/03/2026
- produit/site : <https://enseignement.leomartin.net/cyu/bella-ragazza/bella-ragazza.fr/index.html>
- tâche : évaluation heuristique individuel

zoomer ni dézoomer sur la carte pour faciliter le repérage du restaurant.

4. Images

- a. Les images présentes sur le site, disposent parfois d'attribut alt incohérente et non professionnel. Par exemple, une image peut avoir comme description (IMG_????) ce qui cause un gros souci d'accessibilité.

Carnet d'évaluation heuristique, adapté du [Heuristic Evaluation Workbook](#) de Norman Nielsen Group.

Voir l'article [« comment conduire une évaluation heuristique »](#).

- évaluation par : Jun Rault
- date : 12/03/2026
- produit/site : <https://enseignement.leomartin.net/cyu/bella-ragazza/bella-ragazza.fr/index.html>
- tâche : évaluation heuristique individuel

2 – [Correspondance entre le système et le monde réel](#)

problèmes

recommandations

Utiliser des mots, des phrases et des concepts familiers à l'utilisateur, plutôt qu'un jargon interne. Suivre les conventions du monde réel, en faisant apparaître les informations dans un ordre naturel et logique.

- L'utilisateur sera-t-il familier avec la terminologie utilisée dans la conception ?
- Les éléments d'interface respectent-elles les conventions du monde réel ?

Certains termes utilisés peuvent ne pas être clairs pour tous. Le site doit être accessible à tous. Les informations doivent être un minimum décrites afin que tout le monde puisse comprendre de quoi on parle.

1. Termes Italien
 - a. Par exemple sur le site, des termes comme "Barista" son employé mais pour certaines personnes, la signification n'est pas connue. Il faudrait d'avantages d'information pour qu'un public plus large sache à quoi ce terme correspond.

1. Définir davantage les termes italien ou utiliser directement du vocabulaire plus accessible à tous. Si on décide de garder les termes italien, on peut ajouter une description de ce terme en dessous et plus petit avec un astérisque.

Carnet d'évaluation heuristique, adapté du [Heuristic Evaluation Workbook](#) de Norman Nielsen Group.

Voir l'article [« comment conduire une évaluation heuristique »](#).

- évaluation par : Jun Rault
- date : 12/03/2026
- produit/site : <https://enseignement.leomartin.net/cyu/bella-ragazza/bella-ragazza.fr/index.html>
- tâche : évaluation heuristique individuel

3 – Contrôle utilisateur et liberté	<i>problèmes</i>	<i>recommandations</i>
Les utilisateurs effectuent souvent des actions par erreur. Ils ont besoin d'une « sortie de secours » clairement indiquée pour quitter l'action non désirée sans devoir passer par un processus prolongé. • La conception permet-elle aux utilisateurs de revenir en arrière d'une étape dans le processus ? • Les liens de sortie sont-ils facilement repérables ? • Les utilisateurs peuvent-ils facilement annuler une action ? • Les fonctions Annuler et Rétablir sont-elles prises en charge ? Note de l'enseignant : ayez la présence d'esprit de vous demander si le dispositif que vous analysez est davantage une application ou un dispositif hypertexte. Si le dispositif est davantage un dispositif où l'on navigue plutôt qu'une application où l'on effectue des actions, alors il n'est peut-être pas pertinent de réfléchir en terme d'annuler des actions.	Même si le site est un site vitrine avec principalement un système hypertexte, il permet néanmoins un minimum d'interactivité. 1. Formulaire de contact a. Nous pouvons cliquer sur le bouton envoyer sans avoir besoin de remplir les différents champs du formulaire. Nous avons juste besoin de cocher la case "Accord RGDP" et cela suffit pour envoyer le formulaire. Malheureusement, cela nous envoie vers une page : https://bella-ragazza.fr/#wpcf7-f2579-p2497-o1 en indiquant "Ce site est inaccessible" mais aucun bouton pour revenir en arrière n'est visible. Nous sommes obligés d'utiliser les flèches dans la navbar du navigateur pour revenir en arrière. 2. Page erreur 404 a. Le site ne possède pas de page erreur 404. Si l'utilisateur se perd et écrit un mauvais lien, le site n'a pas de page erreur 404 permettant à l'utilisateur de revenir simplement en arrière. Nous sommes obligés d'utiliser les flèches dans la navbar du navigateur pour revenir en arrière. 3. Catégories	1. Rendre l'ensemble des champs du formulaire obligatoire pour l'envoi. Ajouter des conditions pour le mail pour éviter au maximum les blagues ou spams. On peut ajouter comme conditions le fait d'ajouter un "@" et d'un suffixe comme "gmail.com" Ajouter une page personnalisé pour confirmer ou non de l'envoi du formulaire et ajouter une fonction de retour à l'accueil. 2. Ajouter une page erreur 404 permettant aux utilisateurs de comprendre pourquoi ils atterrissent ici et ajouter un bouton pour revenir en arrière. 3. Faire en sorte que la navbar suis le défilement de la souris de l'utilisateur. 4. Rendre l'information plus clair comme "Rejoignez-nous sur instagram" plutôt que "FOLLOW ME"

Carnet d'évaluation heuristique, adapté du [Heuristic Evaluation Workbook](#) de [Norman Nielsen Group](#).

Voir l'article [« comment conduire une évaluation heuristique »](#).

- évaluation par : Jun Rault
- date : 12/03/2026
- produit/site : <https://enseignement.leomartin.net/cyu/bella-ragazza/bella-ragazza.fr/index.html>
- tâche : évaluation heuristique individuel

- a. Si on clic accidentellement sur une catégorie dans la navbar, en bas à droite de l'écran, un bouton pour revenir en haut de site est disponible. Néanmoins cela demande plus d'interaction que si la navbar suivait directement le défilement. Nous avons donc 2 actions à réaliser plutôt qu'une.
4. FOLLOW ME
- a. Dans la catégorie "Contact", le bouton "FOLLOW ME" ne décrit pas clairement son action. On ne sait pas si ça va nous rediriger vers un lien externe ou sur quelle plateforme cela va nous emmener. Nous pouvons tout de même noter que le bouton nous redirigera vers leur page instagram à l'aide de l'attribut alt mais cela peut ne pas être clair pour un utilisateur novice.

Carnet d'évaluation heuristique, adapté du [Heuristic Evaluation Workbook](#) de Norman Nielsen Group.

Voir l'article [« comment conduire une évaluation heuristique »](#).

- évaluation par : Jun Rault
- date : 12/03/2026
- produit/site : <https://enseignement.leomartin.net/cyu/bella-ragazza/bella-ragazza.fr/index.html>
- tâche : évaluation heuristique individuel

4 – Cohérence et normes	<i>problèmes</i>	<i>recommandations</i>
Les utilisateurs ne devraient pas avoir à se demander si des mots, des situations ou des actions différents ont la même signification. Respecter les conventions de la plate-forme et de l'industrie. • La conception respecte-t-elle les conventions du secteur ? • Les traitements visuels sont-ils utilisés de manière cohérente dans l'ensemble de la conception ?	Certains éléments ne sont pas visibles ou fonctionnels sur la version mobile. 1. Diaporama a. Le diaporama n'est pas fonctionnel sur mobile. Le défilement est impossible et il reste figé sur un seul élément. 2. Header a. Des informations sont manquantes sur la version mobile. Les informations comme les horaires, la localisation, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail ne sont pas visibles directement dans le header. Elles le sont uniquement dans le footer. 3. Bouton "FOLLOW ME" a. des liens sont figurés en utilisant des codes visuels correspondant à des boutons, c'est-à-dire que l'on communique l'idée qu'une action va être effectuée tandis que l'on va en réalité rediriger l'utilisateur sur une autre page voir lui faire quitter le site (dans une nouvelle page cependant). Le bouton "FOLLOW ME" redirige l'utilisateur vers leur page instagram sans indication au préalable. 4. Footer a. Dans le footer, il y a une incohérence visuelle. Les textes évoquant les horaires du restaurant possèdent un mauvais	1. Faire en sorte de rendre le diaporama fonctionnel sur mobile. 2. Ajouter les informations manquantes du header sur la version mobile. 3. Le bouton "FOLLOW ME" ne doit plus être présenté comme un bouton mais comme un lien. 4. Corriger le contraste pour les textes gris dans le footer.

Carnet d'évaluation heuristique, adapté du [Heuristic Evaluation Workbook](#) de [Norman Nielsen Group](#).

Voir l'article [« comment conduire une évaluation heuristique »](#).

- évaluation par : Jun Rault
- date : 12/03/2026
- produit/site : <https://enseignement.leomartin.net/cyu/bella-ragazza/bella-ragazza.fr/index.html>
- tâche : évaluation heuristique individuel

	contraste.	
--	------------	--

Carnet d'évaluation heuristique, adapté du [Heuristic Evaluation Workbook](#) de Norman Nielsen Group.

Voir l'article [« comment conduire une évaluation heuristique »](#).

- évaluation par : Jun Rault
- date : 12/03/2026
- produit/site : <https://enseignement.leomartin.net/cyu/bella-ragazza/bella-ragazza.fr/index.html>
- tâche : évaluation heuristique individuel

5 – Prévention des erreurs	<i>problèmes</i>	<i>recommandations</i>
De bons messages d'erreur sont importants, mais les meilleures conceptions empêchent soigneusement les problèmes de se produire. Il s'agit soit d'éliminer les conditions propices aux erreurs, soit de les vérifier et de proposer aux utilisateurs une option de confirmation avant qu'ils n'engagent une action. • La conception prévient-elle les dérapages en utilisant des contraintes utiles ? • La conception prévient-elle les utilisateurs avant qu'ils n'effectuent des actions risquées ?	Comme déjà évoqué, la conception ne prévient pas toujours les utilisateurs avant qu'ils n'effectuent des actions inappropriées. 1. Formulaire de contact. a. Les différents champs du formulaire ne sont pas obligatoires. Seule la case "Accord RGDP" est nécessaire pour l'envoi du formulaire même si celle-ci échoue. 2. Composition des plats a. On peut aussi se poser la question de mettre davantage en avant les informations relatives aux allergènes. Une fine partie de leur produits est mise en avant sur le site mais cela serait bien de tout de même mettre en avant les allergènes de celles-ci.	1. Rendre l'ensemble des champs du formulaire obligatoire pour l'envoi. Ajouter des conditions pour le mail pour éviter au maximum les blagues ou spams. On peut ajouter comme conditions le fait d'ajouter un "@" et d'un suffixe comme "gmail.com" Ajouter une page personnalisé pour confirmer ou non de l'envoi du formulaire et ajouter une fonction de retour à l'accueil. 2. Implorer des documents présentant les allergènes des produits présentés ou l'indiquer directement dans la description du produit. Ils peuvent aussi ajouter leur catalogue de produits en document car ajouter 2500 produits rendrait le site trop lourd.

Carnet d'évaluation heuristique, adapté du [Heuristic Evaluation Workbook](#) de Norman Nielsen Group.

Voir l'article [« comment conduire une évaluation heuristique »](#).

- évaluation par : Jun Rault
- date : 12/03/2026
- produit/site : <https://enseignement.leomartin.net/cyu/bella-ragazza/bella-ragazza.fr/index.html>
- tâche : évaluation heuristique individuel

6 – [La reconnaissance plutôt que le rappel](#)

problèmes

recommandations

Minimiser la charge de mémoire de l'utilisateur en rendant les éléments, les actions et les options visibles. L'utilisateur ne doit pas avoir à mémoriser des informations d'une partie de l'interface à l'autre. Les informations nécessaires à l'utilisation de la conception (par exemple, les étiquettes des champs ou les éléments de menu) doivent être visibles ou facilement accessibles en cas de besoin.

- La conception permet-elle de garder les informations importantes visibles, de sorte que les utilisateurs n'aient pas à les mémoriser ?
- La conception offre-t-elle une aide en contexte ?

1. On peut rappeler ici le problème 1.1.a : les catégories ne sont pas toutes clairement identifiées par un titre clair.
2. Navbar
 - a. La navbar ne suit pas le défilement automatique ce qui fait que l'information n'est plus visible par l'utilisateur. L'utilisateur doit appuyer sur un bouton situé en bas à droite de l'écran afin de pouvoir remonter en haut de la page pour accéder à la navbar.

1. Utiliser des titres plus appropriés.
2. Faire en sorte que la navbar suis le défilement de la souris de l'utilisateur.

Carnet d'évaluation heuristique, adapté du [Heuristic Evaluation Workbook](#) de Norman Nielsen Group.

Voir l'article [« comment conduire une évaluation heuristique »](#).

- évaluation par : Jun Rault
- date : 12/03/2026
- produit/site : <https://enseignement.leomartin.net/cyu/bella-ragazza/bella-ragazza.fr/index.html>
- tâche : évaluation heuristique individuel

7 – [Flexibilité et efficacité d'utilisation](#)

problèmes

recommandations

Les raccourcis - cachés aux utilisateurs novices - peuvent accélérer l'interaction pour l'utilisateur expert, de sorte que la conception peut s'adresser à la fois aux utilisateurs inexpérimentés et aux utilisateurs expérimentés. Permettre aux utilisateurs d'adapter les actions fréquentes.

- La conception prévoit-elle des accélérateurs tels que des raccourcis clavier et des gestes tactiles ?
- Le contenu et les fonctionnalités sont-ils personnalisés pour chaque utilisateur ?

Le dispositif n'est pas réellement concerné.

Carnet d'évaluation heuristique, adapté du [Heuristic Evaluation Workbook](#) de Norman Nielsen Group.

Voir l'article [« comment conduire une évaluation heuristique »](#).

- évaluation par : Jun Rault
- date : 12/03/2026
- produit/site : <https://enseignement.leomartin.net/cyu/bella-ragazza/bella-ragazza.fr/index.html>
- tâche : évaluation heuristique individuel

8 – [Esthétique et Conception minimaliste](#)

problèmes

recommandations

Les interfaces ne doivent pas contenir d'informations non pertinentes ou rarement nécessaires. Chaque unité d'information supplémentaire dans une interface entre en concurrence avec les unités d'information pertinentes et diminue leur visibilité relative.

- La conception visuelle et le contenu se concentrent-ils sur l'essentiel ?
- Tous les éléments distrayants et inutiles ont-ils été supprimés ?

1. Contraste
 - a. Dans le footer, les textes en gris ont un mauvais contraste sur fond noir. Cela rend la lecture difficile et désagréable pour certaines personnes. Le contraste est à 4.33.

1. Corriger le contraste pour les textes gris dans le footer.

Carnet d'évaluation heuristique, adapté du [Heuristic Evaluation Workbook](#) de Norman Nielsen Group.

Voir l'article [« comment conduire une évaluation heuristique »](#).

- évaluation par : Jun Rault
- date : 12/03/2026
- produit/site : <https://enseignement.leomartin.net/cyu/bella-ragazza/bella-ragazza.fr/index.html>
- tâche : évaluation heuristique individuel

9 – [Aider les utilisateurs à reconnaître, diagnostiquer et récupérer les erreurs](#)

problèmes

recommandations

Les messages d'erreur doivent être exprimés en langage clair (pas de codes d'erreur), indiquer précisément le problème et suggérer une solution constructive.

- La conception utilise-t-elle les éléments visuels traditionnels des messages d'erreur, comme un texte en gras et en rouge ?
- La conception propose-t-elle une solution qui résout immédiatement l'erreur ?

1. Formulaire de contact
 - a. Comme évoqué précédemment, le formulaire peut être envoyé sans avoir besoin de remplir tous les champs du formulaire. L'envoi échoue mais n'indique aucun message d'erreur clair permettant de guider facilement un utilisateur novice par exemple.

2. 404
 - a. Absence de page 404. Si les utilisateurs se perdent, aucun moyen pour eux de revenir en arrière sans avoir besoin d'utiliser les flèches de retour du navigateur.

1. Rendre l'ensemble des champs du formulaire obligatoire pour l'envoi. Ajouter des conditions pour le mail pour éviter au maximum les blagues ou spams. On peut ajouter comme conditions le fait d'ajouter un "@" et d'un suffixe comme "gmail.com" Ajouter une page personnalisée pour confirmer ou non de l'envoi du formulaire et ajouter une fonction de retour à l'accueil.
2. Ajouter une page erreur 404 permettant aux utilisateurs de comprendre pourquoi ils atterrissent ici et ajouter un bouton pour revenir en arrière.

Carnet d'évaluation heuristique, adapté du Heuristic Evaluation Workbook de Norman Nielsen Group. Voir l'article « comment conduire une évaluation heuristique ».	- évaluation par : Jun Rault - date : 12/03/2026 - produit/site : https://enseignement.leomartin.net/cyu/bella-ragazza/bella-ragazza.fr/index.html - tâche : évaluation heuristique individuel
---	--

10 – Aide et documentation	<i>problèmes</i>	<i>recommandations</i>
Il est préférable que le système ne nécessite aucune explication supplémentaire. Cependant, il peut être nécessaire de fournir de la documentation pour aider les utilisateurs à comprendre comment accomplir leurs tâches. - La recherche de documentation est-elle facile ? - Une aide est-elle fournie dans son contexte au moment où l'utilisateur en a besoin ?	Cette heuristique est peu pertinente, mais on peut noter que l'ajout de documents relatifs à la composition des produits et aux allergènes lorsqu'ils présentent leur produits sur le site serait une bonne chose.	Lors de la présentation de leur produits, ajouter les allergènes dans la description ou dans un document séparé ouvrable et téléchargeable depuis le site.

Notes et références

Quelques références sur les limites des audits UX, notamment l'article d'usabilis qui a servi pour le contrôle de la traduction des titres des heuristiques.

- Article. [10 heuristiques pour une UX optimale de Colombo et Pasch](#) par Carine Lallemand.
- Article. [10 heuristiques de Jakob Nielsen : pour une évaluation UX en mode « discount » ?](#) par Usabilis.com.
- Liste de lecture. [The 10 Usability Heuristics](#) par la chaîne Youtube nngroup.
- Poster résumé. [Jakob's Ten Usability Heuristics](#) par nngroup.com.
- Fichier compressé, collection de 10 fichiers au format PDF. [All Posters - 10 Usability Heuristics](#) par nngroup.com