

Ergonomie des sites Web : le verdict des internautes

Résultats d'une enquête menée par
le pôle Conseil en ergonomie
de Benchmark Group

Janvier 2009



Laure Sauvage

Responsable du pôle
ergonomie

sauvage@benchmark.fr

« Les fondamentaux de l'ergonomie sont encore trop souvent négligés »

Si la qualité des sites web s'est améliorée depuis quelques années, il n'en reste pas moins que **75% des internautes** rencontrent encore « souvent » des difficultés pour trouver ce qu'ils cherchent sur les sites qu'ils consultent, et que **58%** sont « souvent » confrontés à des problèmes de navigation.

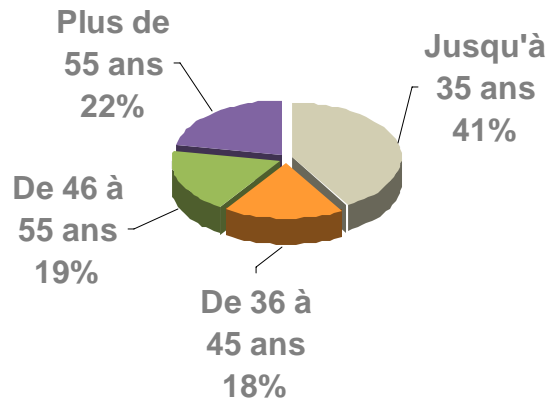
Côté design, le constat est guère meilleur : **66%** trouvent les contenus des sites « souvent mal présentés » et **47%** « l'allure de la page d'accueil souvent peu engageante ».

Or la sanction encourue est sévère : faute de convaincre, **un site peut perdre en moins d'une minute près de la moitié de ses nouveaux visiteurs !** Et pas de seconde chance : **plus de 7 internautes sur 10** ne reviennent pas sur un site où ils ont rencontré des problèmes de navigation ou d'orientation.

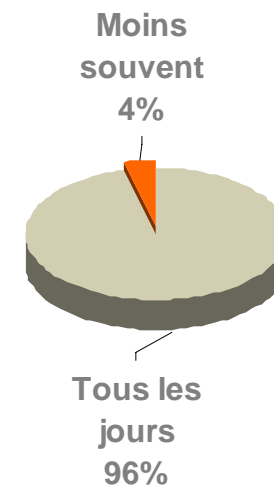
Prendre en compte la dimension « utilisateur » dès la phase de conception de son site s'avère donc capital. Mais pour l'instant, force est de constater que les fondamentaux de l'ergonomie sont encore trop souvent négligés... parole d'internautes !

- Cette enquête en ligne a été menée au cours du mois de novembre 2008 auprès des lecteurs du Journal du Net et de L'Internaute Magazine.
- 824 réponses ont été recueillies.

Répartition des répondants suivant leur âge

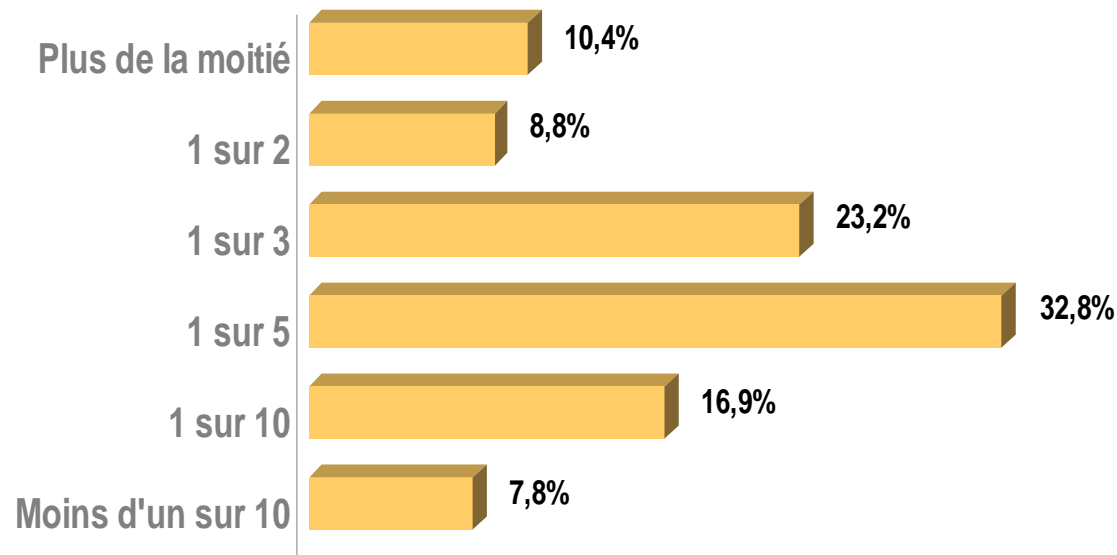


Répartition des répondants suivant leur utilisation d'Internet



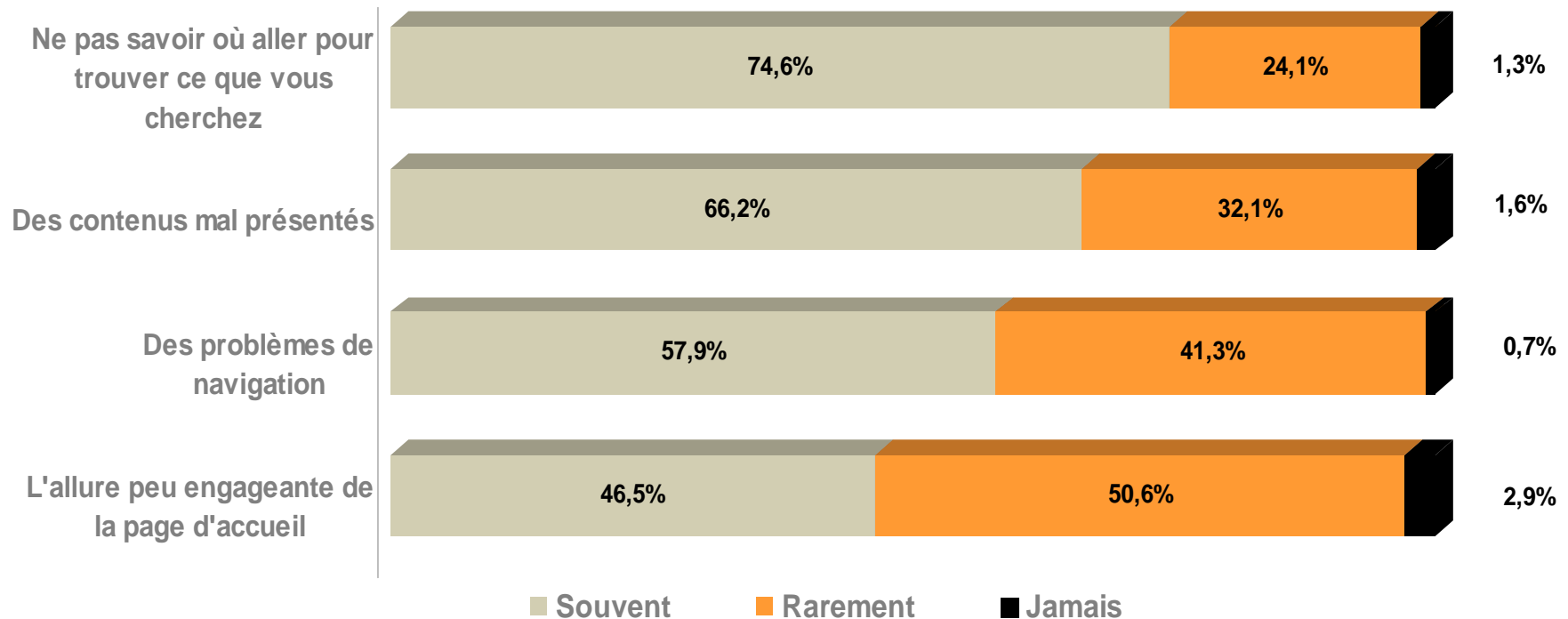
- La proportion de sites considérés comme mal conçus par les internautes s'avère particulièrement élevée.

« Au cours de vos recherches sur le Web, quelle part des sites que vous découvrez trouvez-vous mal réalisés ? »

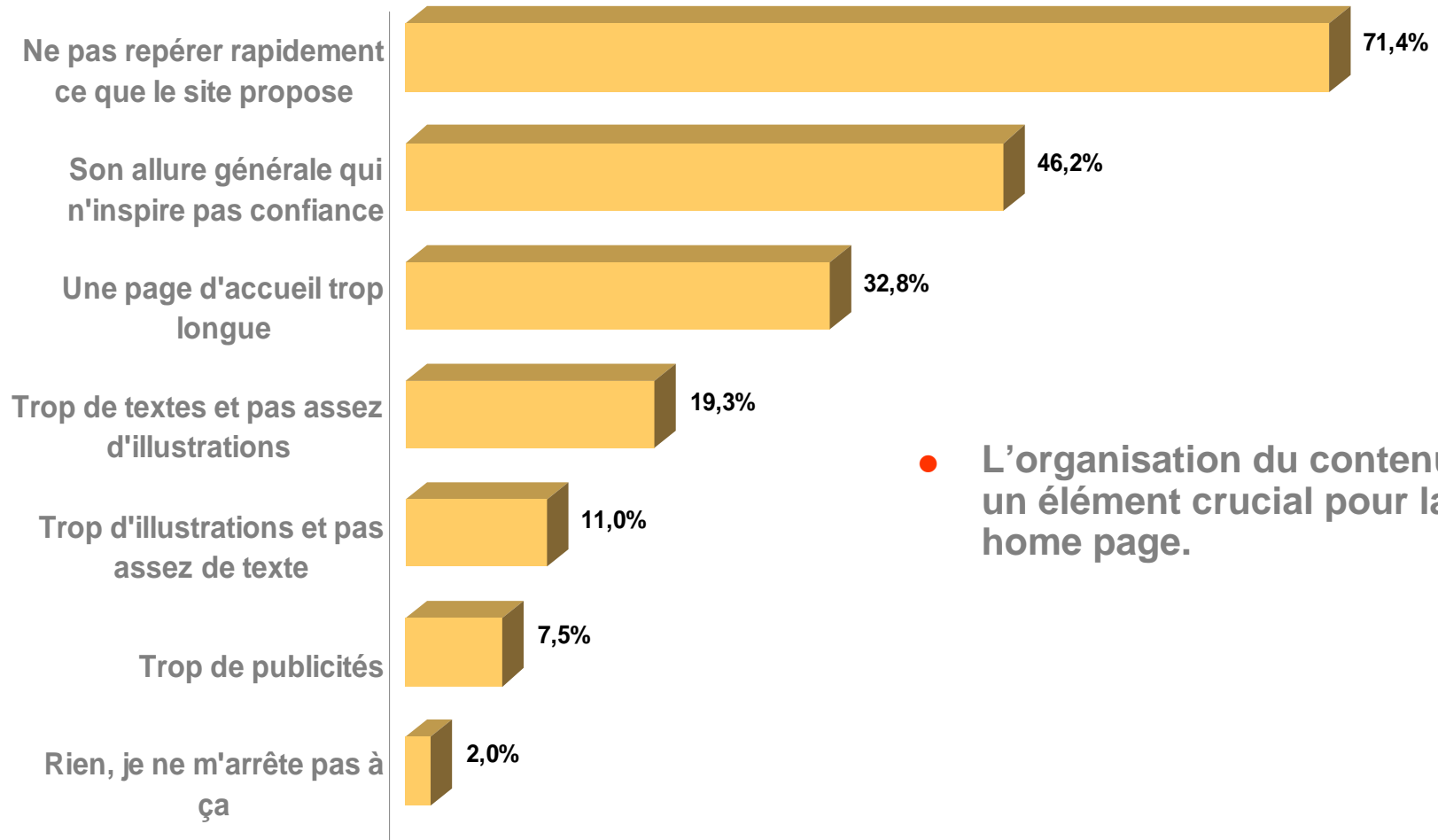


- Les fondamentaux de l'ergonomie sont encore loin d'être généralisés sur les sites Web.

« A quelle fréquence êtes-vous confronté aux problèmes suivants sur les sites Web que vous découvrez pour la première fois ? »



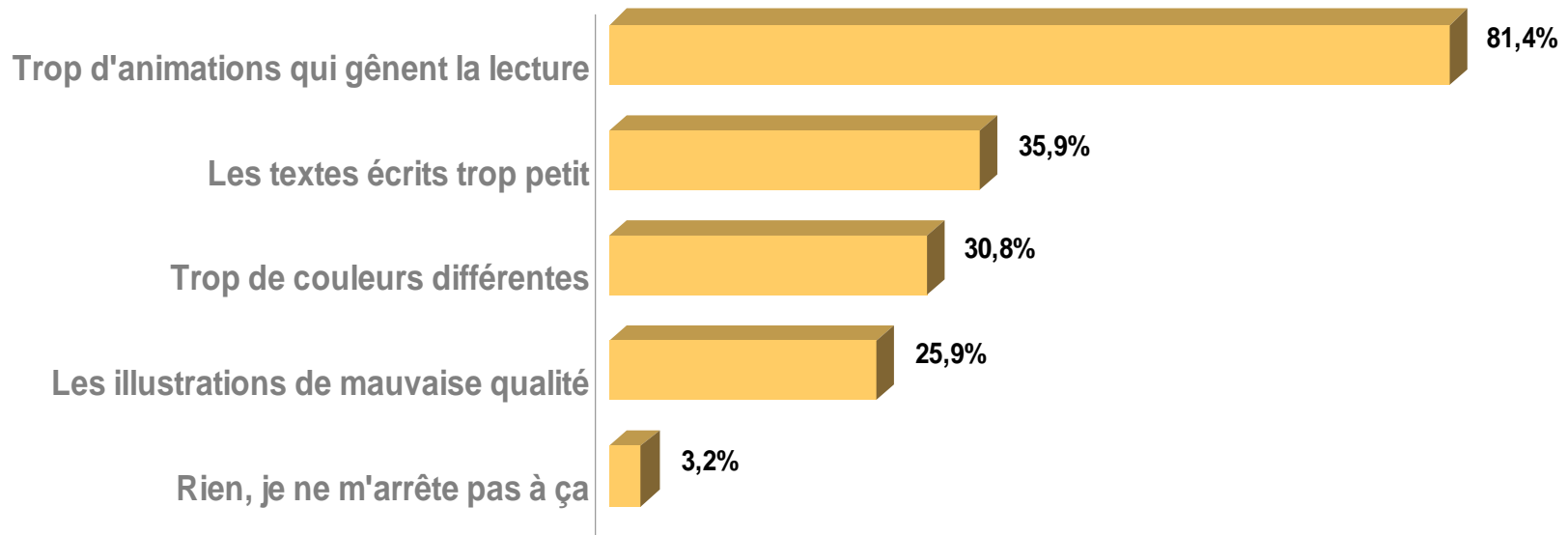
« Qu'est-ce qui peut vous faire quitter un site Web dès la page d'accueil ? »



● L'organisation du contenu est un élément crucial pour la home page.

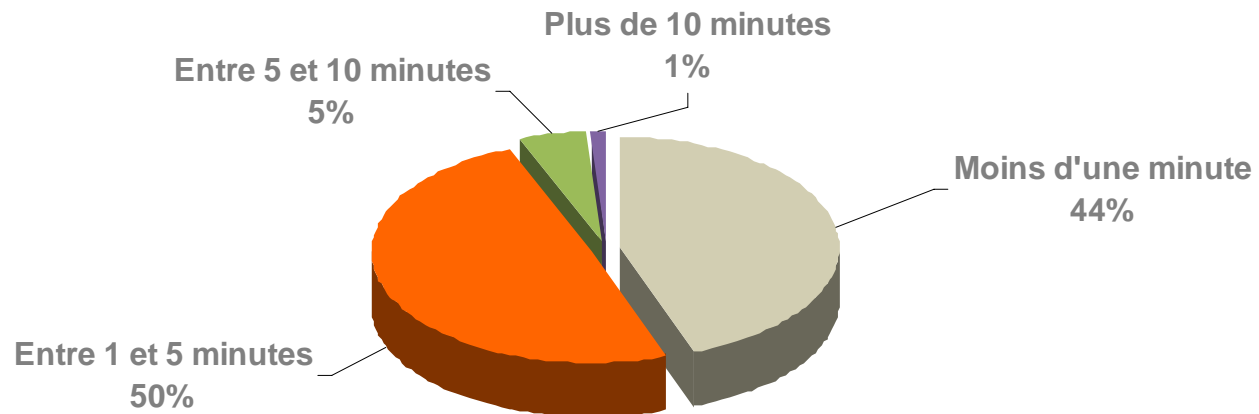
- La présence d'un trop grand nombre d'animations est de loin ce qui s'avère le plus gênant.
- Environ un tiers des internautes sont sensibles à la taille des caractères et au nombre de couleurs différentes.

« Sur un site Web, quels sont les éléments de présentation qui vous dérangent le plus ? »



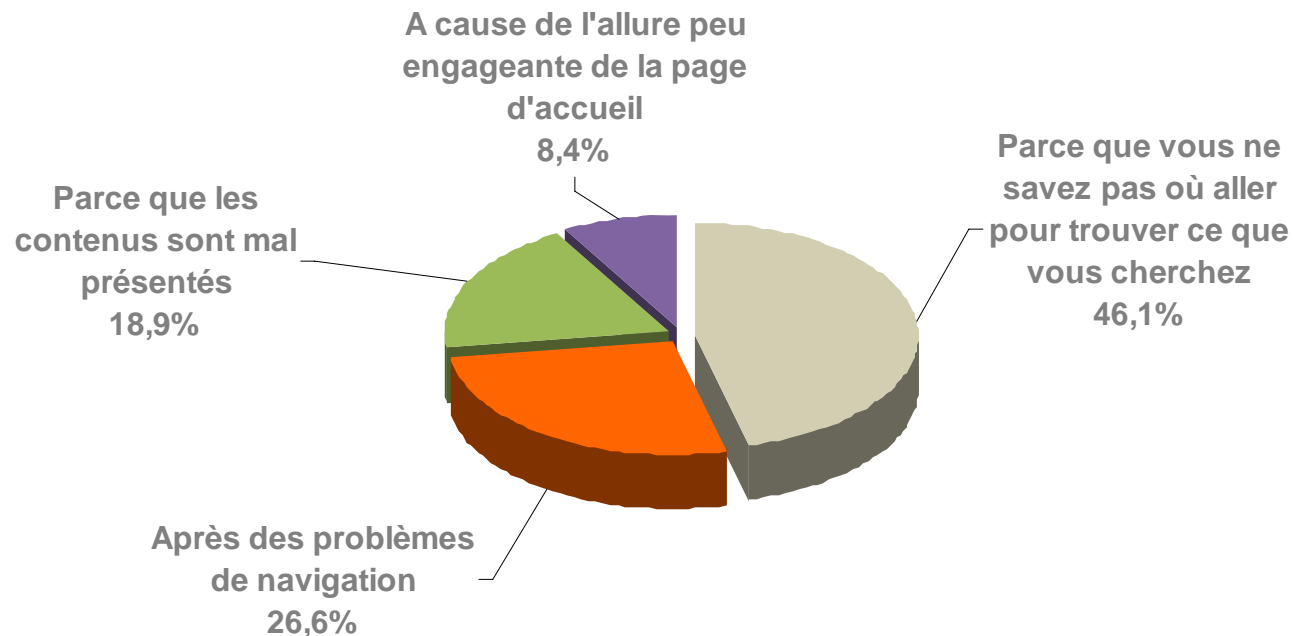
- Un site a rarement plus de 5 minutes pour faire ses preuves...
- ... et pour près d'un internaute sur deux, ce délai tombe à moins d'une minute !

« En règle générale, au bout de combien de temps décidez-vous de quitter un site parce qu'il ne vous convient pas ? »



- Le fait de ne pas être en mesure d'aiguiller rapidement le visiteur vers le contenu recherché est rédhibitoire.

« Lorsque vous décidez de ne plus revenir sur un site que vous venez de découvrir, c'est le plus souvent... »



Enquête Ergonomie - Benchmark Group, 2009

- Les problèmes d'ergonomie touchent également les newsletters.

« *Concernant les newsletters, quels sont les problèmes de navigation qui vous dérangent le plus ?* »



Enquête Ergonomie - Benchmark Group, 2009

Le pôle conseil en ergonomie de Benchmark Group propose un ensemble de prestations conçues pour améliorer la qualité de votre site Web



- **L'étude de faisabilité** pour détecter et confirmer les attentes des internautes avant de concevoir son site ou une nouvelle version. [En savoir plus.](#)
- **L'audit ergonomique** : le bilan de votre site réalisé par des experts ergonomes. [En savoir plus.](#)
- **L'étude concurrentielle** pour connaître les pratiques de votre secteur et vous positionner. [En savoir plus.](#)
- **Les tests utilisateurs** pour identifier les difficultés d'utilisation rencontrées par les visiteurs de votre site. [En savoir plus.](#)
- **ErgoNewsletter** : une offre qui s'adresse à tous ceux qui souhaitent faire de leur newsletter un outil performant de conquête et de fidélisation. [En savoir plus.](#)

amadeus



GRUPE MONITEUR

LOUIS VUITTON

Art&Décoration



brändalley
L'allée des Marques



Lagardère



ClubMed



LAPEYRE la maison...



Pour tout renseignement, merci de contacter :

Laure Sauvage

Responsable du pôle Ergonomie

02 40 84 70 69

sauvage@benchmark.fr