



*STAF 12*

---

*HUMAN – COMPUTER INTERACTION*

*C. POIRIER*

*PÉRIODE - USABILITY TESTING - RAPPORT*

Présenté par Stéphane Lattion, Staf Iris

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
<b>SCENARIO DES TACHES</b> .....	<b>3</b>
<b>LES PASSATIONS</b> .....	<b>3</b>
<b>SYNTHESE DES POINTS AMELIORABLES</b> .....	<b>4</b>
<i>Page d'accueil</i> .....	<b>4</b>
<i>Redondance des contenus</i> .....	<b>5</b>
<i>Renommer certaines catégories</i> .....	<b>5</b>
<i>Contenus supplémentaires</i> .....	<b>5</b>
<i>Icônes peu parlante</i> .....	<b>5</b>
<i>Fonctions supplémentaires</i> .....	<b>6</b>
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>6</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>7</b>

## **INTRODUCTION**

Le usability testing devrait me permettre d'améliorer le prototype de mon site, afin qu'il réponde plus aux attentes que l'on peut avoir d'un site comme celui-ci. Dans ce but, j'ai développé soigneusement un scénario des tâches, afin de pouvoir retirer un maximum de résultats. Puis, j'ai interrogé 3 personnes entrant dans la catégorie du public cible de mon site. Enfin j'ai analysé ces résultats afin de retirer des points concrètement applicables à l'amélioration du prototype de mon site.

## **SCENARIO DES TACHES**

Afin de profiter un maximum de ce pourrait apporter le usability testing à mon projet, j'ai soigné le scénario des tâches. Il m'aura donc fallu 3 versions avant de parvenir à un document de tâches et questions suffisamment focalisées tout en étant capable d'apporter des éléments susceptibles de me permettre d'améliorer le prototype de mon site. Ce scénario se compose de 2 tâches principales, 3 petites tâches et 3 questions qualitatives concernant le site.

### **TÂCHE 1**

"Ayant maintenant entré de plein pied dans le monde du travail, vous avez cherché un appartement que vous avez trouvé très vite. Quelle chance. Seulement, il ne vous reste que 5 jours pour préparer votre déménagement de A à Z. Pas de temps à perdre..."

### **TÂCHE 2**

"Le déménagement s'est bien déroulé, il vous faut maintenant tout ranger et trouver vos marques dans ce nouvel environnement où personne n'est là pour faire ce que vous ne feriez pas. Quelles sont les factures qui va falloir payer? comment équilibrer votre alimentation? comment organiser votre ménage?.... Avez vous des réponses a toutes ces petites choses là?"

### **PETITES TÂCHES**

- 1/ Avez-vous pensé à toutes les personnes qui doivent être informées de votre changement d'adresse?
- 2/ Quels sont les magasins de meubles près de chez vous?
- 3/ Comment nettoyer votre four correctement?
- 4/ Comment faire un poulet au curry?

### **QUESTION A L'UTILISATEUR**

Q: Savez-vous directement où aller?

Q: comment trouvez-vous les icônes? Sont-ils parlant? Que vous attendez vous a trouver comme contenu derrière ceux-ci?

Q: que vous attendriez vous à trouver dans un site comme celui-ci?

## **LES PASSATIONS**

J'ai donc trouver trois personnes susceptibles d'être des visiteurs potentiels de mon site, et leur ai fait passé le test de usability testing. J'ai tenté de respecter les règles que nous impose ce type d'entretien. La seule chose que je me suis permis de faire était de demander leur avis à mes participants sur des idées apportées par les personnes précédentes. Mais je n'ai fait cela que lorsque qu'ils avaient fini le sujet concerné, afin de ne pas influencer leur réponses.

En plus de mon prototype papier, j'avais préparé une liste associant les icônes avec le nom de la catégorie qu'elle représente, afin de simuler les étiquettes qui apparaissent normalement lorsque la souris pointe sur l'icône. Cette idée m'est venue en faisant un pré-test avec ma mère, personne qui ne rentre pas

dans le public visé et dont les remarques n'ont pas été prises en compte. Ce pré-test avait juste pour but de pouvoir anticiper quelques problèmes de passation, et de m'entraîner quelque peu, vu qu'il me fallait jongler afin de présenter les pages adéquates sans trop de temps morts.

C'est d'ailleurs un des gros reproches que je ferais à la version papier d'un prototype de site: c'est très peu écologique à mon avis. C'est lent, peu interactif entre le participant et le site, et laisse trop de temps au sujet pour réfléchir pendant les temps morts, alors que face à un "vrai" site, le participant réfléchirait peut-être moins, et cliquerait peut-être plus dans tous les sens, au hasard, pour voir ce qui se passe... Toutefois, je ne remet pas en cause le fait qu'un usability testing sur prototype papier fasse ressortir un certain nombre de problèmes, et ait donc une réelle efficacité, mais à mon sens, il devrait avoir aussi un usability testing sur un prototype informatisé pendant le développement d'un projet, simplement parce que les participants n'ont sûrement pas le même comportement face à du papier que face à un ordinateur.

J'ai reporté ci-dessous les notes prises à la volée pendant les entretiens (voire les [Annexes](#)). Elles contiennent les choses importantes dites par le sujet, ainsi que les remarques que cela m'a inspiré sur le moment. Elles sont répertoriées de façon chronologique, i.e. de la manière dont elles sont apparues durant l'entretien.

## **SYNTHESE DES POINTS AMELIORABLES**

Sur la base de ces trois passations de usability testing, j'ai donc pu réfléchir sur certains points qui pourraient bénéficier d'améliorations pour la version 3 du prototype. Je les détaille ci-dessous, point par point: je relève les remarques et y associe les améliorations par lesquelles cela se traduirait pour la version 3 du prototype.

### ***Page d'accueil***

Plusieurs remarques concernant cette page, elle pose problème et ne semble pas particulièrement instinctive.

Remarque 1: Un des sujets indique que "la dichotomie de base n'est pas claire", il veut dire par là qu'on ne comprend pas qu'il faille cliquer sur une des deux images, et non pas sur les icônes comprises dans les dessins.

Amélioration 1: mettre les phrase de contextualisation ("Je vais déménager bientôt..."; "Je viens de déménager") au-dessus des images en reformulant la question "Quelle est votre situation actuelle?" en "Cliquez sur l'image qui représente votre situation actuelle: ".

En plus, faire un cadre qui entoure l'image ET la phrase de contextualisation afin que l'utilisation les perçoive plus comme un tout, une unité. Dans une version informatisée, le cadre changerait de couleur lorsque l'on passe dessus avec la souris. On peut aussi imaginer que les images soient en noir et blanc en état de "repos" et qu'elles ne soient en couleur que quand la souris pointe dessus.

Remarque 2: Pour le même sujet, les deux images se ressemblent trop. Cela provient du fait que les murs des 2 pièces soient de la même couleur, et que la perspective soit sous le même angle.

Amélioration 2: Changer la couleur des murs sur l'un des 2 dessins, ainsi que la vue en perspective que l'on a de la pièce.

Remarque 3: Un autre sujet a été perturbé par les flèches envoyant vers l'autre dessin (la flèche envoyant vers "Home Sweet Home" depuis le dessin "Chez Papa-Maman", et son homologue de l'autre dessin).

Amélioration 3: Enlever ces flèches des dessins de représentation des pièces se trouvant sur la page de garde (on laisse ces flèches pour les autres pages, quand seul un des deux dessins est montré).

## **Redondance des contenus**

Remarque 4: J'ai pu constaté une manifestation de différences inter-individuelles: les gens ne font pas les choses tous à la même phase du déménagement: "les assurances", "les mesures des meubles", "Economie et charge" et "matériel de base" sont les quatre catégories que les participants au usability pensaient trouver dans l'autre partie du site ("avant" vs "après" le déménagement). J'en déduis donc qu'il y a certains contenus qui doivent être plus redondants, et qu'il faut donc placer aussi bien "avant" que "après le déménagement". Il existe certes un outil de recherche des contenus du site qui est mis en haut à droite, mais personne n'a jamais pensé à aller chercher quoi que ce soit par ce biais là.

En plus de ces quatre catégories à rajouter, il faudrait encore placer "pharmacie" dans "matériel de base", mais là il s'agit d'un autre contenu en fait, i.e. les choses de bases à avoir dans une pharmacie.

Amélioration 4: Mettre les quatre catégories sus-mentionnées aussi bien "avant" que "après le déménagement". Et rajouter une catégorie "pharmacie " dans le "matériel de base" (il s'agit là de développé un autre contenu comprenant les choses à avoir dans une pharmacie de base)

## **Renommer certaines catégories**

Remarque 5: Plusieurs fois pendant les entretiens de usability, les participants m'ont avouer que le nom d'une catégorie était peu parlant, voire pas interpellant du tout. Souvent, ils allaient cliquer dessus quand même et trouvaient le contenu très intéressant. Il faut donc faire en sorte que le participant ait une meilleure idée de ce qui se trouve comme contenu derrière l'icône.

Amélioration 5: Renommer certaines catégories de façon plus représentative:

- La catégorie "Bruit" devient "Nuisances sonores"
- "Extrait du code" devient "Droits et obligations du locataire"
- "Changement d'adresse" devient "Avez-vous averti tout le monde de votre nouvelle adresse?"
- "Juridique", peu parlant, devient "Aide juridique pour locataire"

## **Contenus supplémentaires**

Remarque 6: Des utilisateurs pensaient trouver des contenus qui n'étais pas ressortis pendant les autres phases du projet. Il faut donc rajouter des contenus pour être plus conforme aux diverses attentes.

Amélioration 6: Rajouter des infos sur:

- où trouver des cartons et autres choses utiles pour emballer
- ce que l'on attend de nous comme locataire (contenu déjà présent, mais plus facile d'accès maintenant avec le nouveau nom de la catégorie "Juridique")
- planning ou horaire d'un jour de déménagement type
- conseils sur la manière de construire un budget (dans "avant le déménagement" car c'est important pour le choix de l'appartement et le changement de niveau de vie qui va avec)

## **Icônes peu parlante**

Remarque 7: Certains icônes ont été jugées peu ou prou parlantes pour les participants de ce test. C'est un résultat qui ne me surprend guère, car je ne suis pas graphiste et ne prétend pas l'être. Les améliorations concernant le graphisme de ces icônes restera sous la forme de recommandations, car je pense pas pouvoir faire mieux (j'ai passé 3 jours pleins pour faire mes icônes: recherche Internet, sélection d'images, transformation de celles-ci, "resize" pour que les objets soient aux dimensions de l'appartement...). Je pense que pour palier à ce genre de problèmes, on pourrait envisager de faire des test sur les icônes en les soumettant à des personnes pour savoir si elles sont représentatives ou pas, ou

encore donner le nom des catégories à des personnes en leur demandant quelle icônes pourraient les représenter.

Amélioration 7: les icônes suivantes devraient être redessinées pour être plus parlantes:

- "Mesures" : l'icône est un mètre qui est mal reconnu par les utilisateurs, il suffirait peut-être de le redessiner. Ici, je pense que le vrai problème est de faire un mètre qui soit reconnaissable comme tel tout en conservant les dimensions relatives de l'objet par rapport à la pièce.
- Concernant l'icône des rubriques "Démarches préalables" et "Administratif", un des sujets a considéré que le bonhomme (un bonhomme classique du Web que l'on croise souvent) était trop grand par rapport aux objets avec lesquels il jonglait. Il faudrait donc réduire ce bonhomme pour rendre les objets, symboliques de la catégorie, plus prégnants, voire supprimer le bonhomme et ne garder que les objets. Il faudrait tester cela...
- La boîte à outil de la catégorie "Montage de meubles" a été jugée moins parlante que de mettre simplement un marteau et un tournevis.
- L'icône juridique est assez peu parlant, et ressort mal dans les dimensions que l'on impose au dessin. C'est une chose que j'ai remarqué moi-même avant qu'un participant ne m'en parle. De plus, il a un design très similaire à une caducée (symbole des pharmacies), ce qui peut porter à confusion. Il faudrait le redessiner en conservant comme base de départ le symbole de la balance de justice.
- Les icônes "Etat des lieux" et "Savoir-vivre" ont été jugé peu parlant par un sujet. Là, je sèche pour trouver mieux, c'est là que de soumettre le nom de la catégorie à des personnes pour trouver l'icône peut être une bonne idée.

## **Fonctions supplémentaires**

Remarque 8: Les participants m'ont fait part également de fonctions absentes du site et qui leur serait utiles:

Amélioration 8:

- Un bouton "Imprimer" pour les pages donnant des listes. C'est certes là une fonction présente sur les navigateurs usuels, mais à l'instar de la fonction "search" du site, il semble que les utilisateurs ne connaissent pas ou n'utilisent pas cette fonction.
- Une rubrique "Trucs et astuces". Il s'agit là d'une rubrique du style "Astuce du jour" qui donne une petite astuce ponctuelle à l'utilisateur dès qu'il vient sur le site. On peut imaginer cela sous la forme d'une fenêtre pop-up par exemple. On donnerais aussi la possibilité à l'utilisateur de voir toutes les astuces d'une coup, et également la possibilité de ne pas avoir cette fenêtre qui s'affiche.

## **CONCLUSION**

Même s'il ne respecte pas les standards du Web, j'ai été content de m'apercevoir, durant cette phase de usability testing, que mon site n'en est pas moins facile d'accès. Les icônes sont parfois peu intuitives, mais une fois fait le lien entre l'icône et son contenu, les utilisateurs, s'en rappelle directement et sur le long terme.

Peu de choses sont à changer en fait. Seuls quelques détails sont ressortis de ces tests de usability. Par détails comprenez "petites chose": cela signifie que la structure d'ensemble du site fonctionne bien dans sa forme actuelle, ce qui n'enlève pas leur importance à ces détails qui, une fois travaillés, améliorent quand même l'ensemble du site de façon significative.

## ANNEXES

Remarque: les paroles des sujets rapportées telles quelles sont en italique.

### Usability Sujet n°1

#### Tâche 1

- *La dichotomie de base est pas claire* (on comprend pas que ce sont 2 images de choix, et qu'à ce stade-là on ne doit pas cliquer sur les icônes)  
=> remarque: peut-être pas mettre les images des pièces sur la page de garde?
- *Si j'ai trouvé l'appartement, j'ai tendance à regarder déjà dans la pièce Home Sweet Home, pas dans la chambre d'ado, ça m'interpelle pas de voir ma chambre quand je vais déménager*
- *La question que je me pose: "quels sont les problèmes de transports?" => Regarde "Meubles"*
  - "Catalogue" (pour le fun) => liste plaisir
  - "priorités d'achats" (s'attend à trouver une liste de choses dont il coche celles qui lui sont indispensables: c'est ok, c'est ça) => liste pratique, pas fun, mais choses urgentes  
=> *je regarde entre obligation d'achat et plaisir d'achat*
- "Magasins": s'attend à ce qu'on lui dise que tel ou tel magasin correspond à tel ou tel type de meubles, de style, de prix (ce qui n'est pas le cas dans le site)
- Pour le participant, il doit avoir des liens très forts entre "Catalogue", "Priorité d'achats" et "Magasins"
- *Vais voir "démarches préalables" vite fait bien fait: "Y-a-t-il un truc ultra-important?"*
  - s'attend à trouver de l'administratif (c'est ok)
- Regarde "garantie bancaire", mais pas "Régie" ou "Animaux". Ca l'intéresse pas puisqu'il a déjà l'appartement.
- Dans "sources d'informations", il s'attend à trouver des annonces ou des trucs du genre
- Va pas voir "Mesures" car pour lui, c'est important avant ce stade ou après l'emménagement
- "Matériel de base"
  - S'attend à trouver des trucs de cuisine (ok)
  - click sur "ustensile cuisine" et "salle de bain", fera "Nettoyage" et "Ingrédients de base" après le déménagement
- "Jour-J": clique sur "Véhicule" et "déménageurs" pour savoir ce qu'il y a dedans mais pas sur "bruit", ça l'interpelle pas par rapport au contenu, il cliquera plus par acquis de conscience ou par curiosité. il me dit que cela l'interpellerai plus si cela s'appelait "Nuisances"

Dans le principe, ce sujet cliquerait sur tout, même pour lire la catégorie en travers, mais c'est quelqu'un de structuré. Et s'il voit que c'est pas important ou que cela correspond pas, il revient par la suite, quand c'est plus adéquat.

#### Tâche 2

- *Les chambres se ressemblent trop, les murs sont de même couleur, cela pourrait être 2 pièces du même appartement.*
- "juridique"

- *"extrait du code", c'est pas parlant. Est-ce que les gens savent ce que c'est que "le code"?* Je lui explique et il me dit que si la catégorie était nommée "Droits et obligations du locataire" ce serait plus attractif comme catégorie
- *Puis, après on va voir la rubrique "Ascola", une fois qu'on a cerné le problème en lisant la catégorie "extraits du code"*
- "Administratif": les 3 sous-contenus l'interpelle et répond à des questions importantes pour lui
- *"Economie et Charge": c'est une catégorie qu'on devrait aussi trouver dans la partie "avant le déménagement"*. Il s'attend à trouver: les trois mois de loyer qu'il faut payer d'avance, le fait qu'il faut faire faire un extrait de l'office des poursuites et faillites,...Sinon, ce qu'il y trouve est adéquat et bien à sa place.
- Ensuite il estime qu'il est temps de se faire plaisir et va voir la rubrique "Montage de meubles" dans laquelle il s'attend à trouver la liste des outils de base à posséder et des conseils (pex: soyez plusieurs pour monter les gros meubles comme les armoires...)
- "Alimentation", dans un premier temps, cela ne l'intéresse pas, mais il clique quand même par acquis de conscience. Et il trouve la rubrique "livraisons à domicile" très intéressantes pour les premiers temps dans un appartement (il n'a pas pensé trouver cela là...)
  - Ensuite, il cherche des recettes sous "recettes" et s'attend une fois encore à un lien. Avec "courses", rubrique pour laquelle il aimerait qu'on lui indique où il peut trouver les choses qu'il lui faut pour faire ses recettes.
- "Urgence et Santé" va pas voir, car prétend ne pas être hypocondriaque.

### **Petites Tâches:**

- 1/ Va chercher dans son téléphone mobile pas dans un site, mais une fois qu'il a déménagé. Je lui explique que toutes les personnes à informer ne sont pas forcément dans le répertoire de son téléphone (abonnement aux magazines, médecin ou dentiste,...). Il avoue qu'il n'avait pas pensé à ces gens là.
  - ⇒ Question: comment permettre aux gens de savoir qu'ils n'ont pas pensé à tout: renommer la catégorie avec des exemples peut-être
  - ⇒
- 2/ C'est pas une bonne question pour lui, cela ne l'intéresse pas de savoir si un magasin de meuble et près de chez lui, il préfère savoir où se vendent les meubles qui l'intéresse. Je reformule donc la question dans ce sens, et du coup, il va chercher au bon endroit
- 3/ ok
- 4/ ok

### **Petites questions:**

- 1/ *Peu: les chambres sont trop semblables.* La vision de la chambre ne l'interpelle pas, la moitié des icônes ne sont pas parlantes et donc ce sont les étiquettes qui l'informent de ce qu'elles veulent dire.
- 2/ *Le bonhomme des rubriques administratives est trop prégnant par rapport aux objets avec lesquels il jongle, objets qui sont la symbolique de la catégorie. La boîte à outil est moins parlante que un marteau+ un tournevis. Le mètre sur le lit est pas parlant, on dirait des dominos.*
- 3/ *Un "truc et astuce" pourrait être un plus. Ça reprendrait quelques conseils basiques à ne pas oublier: pex: donner un double des clés au concierge. C'est une rubrique du style "l'astuce du jour"*



## Usability Sujet n°2

### Tâche 1

- Dichotomie de base pas claire: *Les flèches de navigation* (Home sweet Home versus Chez Papa-Maman). *Ca induit en erreur, on pense que c'est le titre de l'image.*  
=> Mettre les Phrases de contextualisation au-dessus des images pour leur donner plus de prégnance.  
=> Enlever peut-être les liens sur l'autre image des deux images de la page de garde
- *Où je peux trouver des cartons, du matériel d'emballage?*  
=> contenu pas prévu
- *Quels services avertir?* (n° des Services industriels, Swisscom pour avoir le téléphone dès qu'on arrive dans l'appart,...).Le sujet regarde toute la liste pour savoir si elle n'a rien oublié.
- "Les meubles: quelle priorité d'achats" + regarde les catalogues pour se faire une idée du style.
- En surfant, trouve la liste Jour -J
  - Elle s'attendait à trouver une liste du planning de la journée.
  - Interpellée par la catégorie "bruit". elle va la consulter.
- Surfe sur le matériel de base, afin de savoir si elle a tout
  - "Je suis bonne pour tout checker" => va tout regarder, toute la liste
  - Manque selon elle le matériel de base pour l'emménagement: rallonges, bougies, caisse à outils...
- Elle s'attendait à trouver Des contenus concernant les cartons et trucs pour emballer sous le Jour-J
- Elle s'attendait à trouver le matériel de base dans la section "après", car c'est pas une priorité avant!

### Tâche 2

- *C'est à ce moment là que je m'intéresse à ce qu'il faut avoir dans une salle de bain, cuisine,...*
- *Suis-je en ordre pour les assurances?* => va chercher sous juridique et cela n'y est pas  
=> on peut aborder les assurances sous cet aspect là aussi, il vaudrait mieux aussi les mettre là.  
- Recherche des conseils sur quelles assurances avoir, pas quel prix les payer...  
=> sous économie et charge c'est pas logique pour elle
- Petit surf ensuite pour voir les choses importantes: factures
- *Factures: le site indique quelles factures vont tomber sur les gens, mais il aurait pu être sympa de voir aussi quel mode de paiement: pex: comment payer par le Net,...*
- Surf dans administratif: conforme aux attentes, répond aux questions.

### Petites Tâches:

- 1/ ok
- 2/ ok
- 3/ Ok, mais dans la pratique, elle pensera pas à aller chercher ce type d'info sur un site Internet, elle appellera sa maman, ou lira les étiquettes des bouteilles.
- 4/ ok

Remarque: elle trouve que trop de niveaux différents sont placés sur le même niveau, alors qu'ils n'ont pas la même importance selon elle. Pex: Nettoyage de four (info pas recherchée sur le Net) vs

administratif (Recherché sur le Net)

- Dans l'alimentation sous course, elle s'attend à trouver des "aliments de base pour commencer"

**Petites questions:**

1/ Oui, avec les pop-up sur l'ordi, pas de problèmes

2/ icône "juridique" est peu parlant

3/ ça couvre assez toutes les matières...

**Usability Sujet n°3**

**Tâche 1**

- "Assurance" > demandes préalables > Sources d'informations:

- s'attend à trouver des info sur les assurances: quelles sont les lois obligatoires, les coûts, les différentes compagnies,...

=> elle trouve pas cela, et comme c'est ce qu'elle recherche elle change de site...

=> elle, ce qu'elle aime, ce sont les sous-menus déroulants qui permettent de tout voir depuis l'écran d'accueil

- "Etat des lieux"

- s'attend à trouver des conseils sur ce qu'elle doit faire avant et surtout ce qu'on attend de nous le jour où on quitte un appartement ( afin de savoir ce qu'on peut faire en tant que locataire: planter des clous dans le mur, repeindre,... quelles en seront les conséquences...)

- *Je cliquerais partout pour voir s'il n'y a pas des choses auxquelles j'ai pas pensé*

- "Meubles"

- S'attend à trouver les magasins:

- où?

- Quels sont ceux qui livrent?

- les liens avec les sites Internet des magasins

- "catalogues": *je clique parce que ça me parle pas. J'explique, et elle me qu'elle aurait fait une seule catégorie avec les 2 (catalogue + magasin)*

- Elle voudrait pouvoir imprimer la liste des magasins.

- "Priorité d'achat": elle a pas besoin d'un site pour savoir ces choses là, mais elle cliquera dessus par curiosité.

- "Matériel de base" : s'attend à trouver ce qui y est. Elle ouvrira tout pour être sûr de ne rien oublier.

- "Jour-J" : s'attend à trouver des conseils sur quoi commencer, sur l'horaire de la journée, le planning

- s'attend pas à ce qui s'y trouve: suggère de renommer la catégorie en "Préparer le Jour-J"

- "Bruit", ça lui parle pas. elle clique par curiosité.

- Contentée de trouver des infos sur les véhicules de transport

- "Mesure": par curiosité. Elle trouve le contenu bien.

- "Les conseils, c'est bien, j'y aurais pas pensé"

**Tâche 2**

- *Les factures, je m'en serai occupé avant, pour ne pas être submergé à la fin du 1er mois => Economie et Charge serait plus utile dans la partie "avant"*

- "Economie et charge"

- s'attends à trouver une liste des frais fixes, des assurances
- Clique sur facture et s'attend à y trouver les frais de téléphone, TV, Internet,...
- Qu'on l'informe sur combien coûtent les choses et sur les démarches à faire pour obtenir les choses
- *Les assurances, ça doit être réglé avant d'être dans l'appartement.*
- *J'aurais cherché partout "avant" sans penser à aller voir "après."*

- "Juridique" : S'attend à rien...

- *Je passe rapidement...C'est plus dans le cas où j'ai un problème un jour, je saurai pouvoir trouver une réponse ici.*
- Je lui propose une reformulation de la catégorie "extrait du code" en "droits et obligations du locataire" comme proposé par sujet n°2 => elle se sent plus concernée par le contenu alors, même si elle dit que ce sont des choses que la régie lui a fait parvenir (tous les règlements), donc elle trouverait cela mieux "avant"

- "Urgence et santé"

- S'attend à trouver les hôpitaux et permanences à proximité et ce qu'il faut dans une pharmacie de base (ce qui n'est pas le contenu de la catégorie, donc a revoir)
- "horaire des pharmacies" : elle trouve ça bien.
- *"Mais j'aurais mis la pharmacie de base dans la rubrique "matériel de base" de "avant" .*

Remarque perso: Les gens abordent un déménagement de façon très différentes (variabilité inter-individuelle...), donc il faut plus de redondance entre les contenus, entre avant et après.

- "Alimentation" :clique par curiosité

- Va voir les recettes, le reste ne l'intéresse pas
- Clique sur Courses parce que cela ne lui parle pas...
- clique sur diététique

- "Administratif": S'attend à y voir les factures de téléphone, les frais en tous genre...

- "j'aurais mis ça "avant"
- avoir là l'adresse des bureaux du contrôle des habitants
- Changement d'adresse: s'attend à trouver ce qu'on doit faire. Elle trouve ça bien, mais l'aurait mis avant aussi...

- "Ménage". Elle aurait été voir, mais ne se sent pas concernée.

- "savoir-vivre" : Ca l'interpelle pas non plus

- Elle aurait aimé trouver des conseils sur la manière de construire un budget dans la catégorie "avant".

### **Petites Tâches:**

- 1/ ok
- 2/ ok
- 3/ ok
- 4/ ok

Remarque perso: Le site n'est pas intuitif quant aux contenus, mais c'est un problème que règle les pop-up sur les icônes. Par contre, une fois vu à quoi correspond tel icône, les gens s'en rappelle directement, easy après...

***Petites questions:***

1/ S'apprend très vite à naviguer, même si c'est pas très intuitif du 1er coup... Certaines catégories peuvent être fusionnées (cf ci-dessus)

2/ L'icône d'état des lieux est pas parlante, le mètre n'est pas reconnaissable, savoir-vivre n'est pas parlant. Les contenus sont assez du type de ce que l'on s'attend, et plus d'info que ce qu'elle s'attend en générale...

3/ Tout l'aspect planification "avant" le déménagement...