

Courant mars, le FORUM TELECOM de la SPI+ s'est tourné vers les utilisateurs avertis de l'Internet que comptent de nombreuses PME afin d'étudier avec eux les moyens de d'assurer l'efficacité de leur site Web.

Loin de reprendre les formules classiques, comme l'utilisation du marketing, il s'est plutôt agit de mettre en avant des points méconnus, tels l'hébergement, l'ergonomie de site ou la rédaction.

"Stratégie d'hébergement"

La conférence a débuté par un exposé d'Eric LAPAILLE, de la société liégeoise NETLINE, présentant les différentes stratégies d'hébergement à la disposition des PME.

La première question envisagée a bien entendu été celle du lieu d'hébergement et de son influence sur le coût et la rapidité. Si l'hébergement aux USA peut s'avérer une solution intéressante au niveau financier par rapport aux offres européennes, elle a cependant des inconvénients, comme la relative lenteur pour les surfeurs européens ou un support technique souvent peu efficace à cause du problème de la langue et du décalage horaire.

Il a été ensuite question de la qualité de la bande passante du fournisseur d'accès, laquelle ne doit pas être utilisée à plus de 40 %. Si cela est souvent le cas pour les fournisseurs payants, le réseau des fournisseurs d'hébergement gratuit est lui souvent utilisé à pleine charge et donc plus sensible aux risques de pannes.

M. LAPAILLE s'est par après arrêté sur la question de l'hébergement en entreprise. Il a expliqué les grandes difficultés que cela pouvait causer, par exemple au niveau de la proximité des points d'accès Internet ou de la sécurisation du serveur, et s'est arrêté sur les choix à réaliser en termes de types de ligne ou de serveur Web. Il a ainsi dressé un panorama des lignes existantes : câble, ADSL, SDSL ou ligne louée. Il a également rappelé que le taux de disponibilité d'une ligne devait être supérieur à 97 %. La technologie ADSL n'offre par exemple qu'une disponibilité maximale de 93 %.

Dernier point abordé, le housing. Cette solution intermédiaire consiste à placer son serveur chez un prestataire qui pourra également fournir des conseils au niveau de la sécurité, etc. Il s'agit d'une solution intéressante dans la mesure où elle est souvent assez bon marché.

"Ergonomie : atteindre 80 % de satisfaction des utilisateurs"

Après avoir examiné cette partie peu visible du site Internet, Marc VAN RYMENANT, de la société NETWAY, a expliqué quelques principes d'ergonomie appliquée à Internet.

Il a d'abord posé trois constatations simples :

- 90 % des applicatifs Internet ne correspondent pas aux attentes des utilisateurs,
- les internautes passent 90 % de leur temps sur les 10 % de sites qui répondent à leurs attentes et
- leur satisfaction moyenne est de 42 %.

Cela semble suffisant pour arriver à la conclusion que ce qui manque le plus lors de la création d'un site, est l'avis de l'utilisateur.

L'étude des différents comportements peut se faire selon deux approches. La première s'attache à étudier l'aspect cognitif des choses et est le plus souvent affaire de spécialistes, et s'avère donc coûteuse. La seconde s'attarde sur l'aspect purement technique des choses. Elle est plus abordable et est bon marché, voire gratuite.

D'un point de vue ergonomique, deux choses sont fondamentales. D'abord le site devra être utile, c'est-à-dire que les informations contenues doivent répondre aux besoins des utilisateurs. Ensuite, il devra être utilisable, ce qui signifie qu'il devra avoir une structure claire, une navigation évidente et être simple d'emploi.

M. VAN RYMENANT a poursuivi son exposé par une présentation du système perceptivo-cognitif et de la manière dont il perçoit l'interface d'un site. Il a expliqué comment l'œil acquiert des informations et comment le cerveau les traite, un procédé complexe qui compte trois étapes. L'acquisition sensorielle, le traitement perceptif et le traitement cognitif, ce dernier processus consiste à identifier les objets en faisant intervenir nos représentations et nos connaissances.

Tout le travail d'un bon Webmaster est de ne pas troubler l'ordre de ce procédé lors de la réalisation de son site, notamment en étant attentif à faire correspondre le contenu du site avec les attentes et les représentations mentales de l'internaute.

L'orateur a illustré ses propos par une présentation des différentes modifications d'ergonomie apportées au site de SKYNET.

"Ecrire pour Internet"

Dernier point abordé lors de cette conférence : l'écriture sur Internet. Jean-Claude GUYOT, de l'Université Catholique de Louvain, a montré les différences entre la rédaction traditionnelle et la rédaction adaptée au média électronique.

Pour débiter, M. GUYOT a présenté la multiplicité des visiteurs potentiels d'un site. Tous ne sont en effet pas des clients, ils peuvent aussi être des travailleurs, des simples "butineurs" ou encore des partenaires économiques. A cette difficulté s'en ajoutent d'autres : les surfeurs arrivent sur un site souvent de manières diverses (lien, moteur de recherches, etc.) et avec des objectifs et des attentes différents. Ainsi certains viennent pour chercher de l'information, d'autres pour jouer, se plaindre ou encore pour postuler pour un emploi. Le concepteur de site devra garder en tête cette constatation : il a un public divers dont les besoins sont divers et qui arrive via des accès divers, lui-même devant composer avec un média unique.

Pour pallier cette difficulté, M. GUYOT a recommandé de travailler sur la structuration de l'information. Fini les complications graphiques ou les excès d'informaticiens, ce qui compte c'est l'information utile. Elle devra être mise en avant par des textes courts, une titraille, une accroche, un accès direct et centralisé à l'information importante. Bref, il s'agit d'être clair, pertinent et bref.

L'orateur a rappelé ensuite le poids de la relation au temps et à l'espace. La mise à jour régulière d'un site doit être une priorité, tout comme la possibilité d'interaction (e-mail, téléphone, adresse) entre l'internaute et l'entreprise et la création d'un espace logique et cohérent de lecture, calqué sur l'espace physique habituel.

La présence sur le Web est aujourd'hui indispensable, mais elle est aussi dangereuse si l'on se trompe de choix de communication ou si l'on laisse vieillir l'information a conclu l'orateur.