

QUELQUES CLIENTS D'IMPACT RECHERCHE

Ailes de la mode

Alcan

Anapharm

Bell Canada

Goodwrench

La Presse Télé

Le Soleil

Ministère de la Santé et des Services Sociaux

Ministère de l'Éducation

Office de Protection du Consommateur

Radio-Canada

RAMQ

Restaurants McDonald's

RTC

SAAQ

SSQ Immobilier

Université Laval

Etc.

Cybertests

Évaluer l'expérience utilisateur



Impact Recherche, une firme spécialisée en études et recherche appartenant au Groupe Cossette Communication a conçu les Cybertests.

Cette technique qualitative, qui consiste à réaliser des visites mystères sur votre site Web, permet de vivre une véritable expérience utilisateur et de mieux comprendre ce que ressentent vos consommateurs.

Un service destiné à faire progresser votre site.

Impact Recherche MARKETING ET COMMUNICATION

801, Grande Allée Ouest
Bureau 200
Québec (Québec)
G1S 1C1

Téléphone : (418) 647-1122
Télécopieur : (418) 647-4386

www.impactrecherche.com
impactrecherchequebec@cossette.com

Impact Recherche MARKETING ET COMMUNICATION



DES TESTS MYSTÈRES SUR LE WEB

Les sites sont visités et évalués selon la technique du "client mystère". Il s'agit de réaliser un achat sur le site, depuis la sélection du produit jusqu'à la livraison.

Il est à noter que nous accordons beaucoup d'importance à l'évaluation des formulaires d'achats ou "paniers" qui correspondent, dans le monde physique, au passage à la caisse, notamment parce qu'il s'agit d'une étape cruciale où l'entreprise va conclure sa vente et donc réaliser son chiffre d'affaires.

Les sites sont visités à partir d'un scénario prédéfini qui décrit les produits ou services à acheter en ligne. Pendant la réalisation du test, nous complétons une grille d'observation résumant les informations à relever sur le site, et nous terminons par un questionnaire faisant la synthèse de l'expérience.

LES VARIABLES À MESURER

Au total, nous examinons 70 variables différentes pour résumer l'expérience de l'internaute. Ces variables vont de l'évaluation de la page d'accueil à la réception de la commande en passant par la recherche du produit, l'évaluation de la présentation ou encore l'évaluation du panier.

À titre d'exemple, vous pouvez visiter notre site Internet où vous retrouverez certains mini-tests réalisés par Impact Recherche, depuis juin 2006, dans le but d'améliorer ses connaissances du Web. Cela vous permettra d'avoir un avant-goût de nos cybertests plus complets :

<http://www.cossette.com/cybertests>

Impact Recherche MARKETING ET COMMUNICATION

Accueil Méthodologie Contactez-nous

Synthèse des résultats

Le Site
 www.cossette.com Date du test : 24/09/2006
 Produit recherché : Pigeon bleu torquaine, taille large
 Délai de livraison : 1 jour Coût total de l'achat : 45,44 €

Résumé du test¹
 Recherche du site Position sur google.fr : 1 / Page : 0
 Page rank : 0

Évaluation de la page d'accueil	★★★★	Ce que l'utilisateur aime :
Recherche du produit sur le site	★★★★	Site très agréable qui contient les éléments essentiels pour faire du commerce électronique !
Présentation du produit	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> bonne page d'accueil Recherche de produit facile Recueil de vues disponibles du produit Intéressant d'avoir le montant estimé en dollars américains infos de livraison gratuite
Évaluation du panier	★★★	<ul style="list-style-type: none"> Multiples offres disponibles pour l'envoi du colis Livraison très très rapide (1-2 jours) Produit reçu dans une boîte cadeau, avec papier de soie
Remplissage du formulaire	★★★★	
Paiement	★★★★	Ce que l'utilisateur n'aime pas : <ul style="list-style-type: none"> Ce ne sert pas à le produit est en stock quand on le commande On doit s'abonner au site avant de pouvoir commander
Traitement de la commande	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> On ne sait qu'à la toute fin du processus, quel sera le prix final facturé On ne peut pas faire emballer le produit dans du papier cadeau Paiement uniquement par carte de crédit
Appréciation finale	★★★★	

Légende :
 Maximal ★★★★★
 Très faible ★
 Faible ★★
 Correcte ★★★
 Bien ★★★★
 Très bon ★★★★★

[Voir les 10 derniers tests](#)
[Voir la liste complète des tests](#)
 Imprimer cette page