



# Centralisation des données et analyse qualitative

☰ Nature	Compte rendu
⊕ Projet	WattWatchers
⊖ Type	Usability test

## 1. Collecte des données

navigation, compréhension, accompagnement, esthétique, performance, fonctionnement & frictions techniques, contenu & wording

### ▼ Feedbacks récoltés auprès de Vincent B., 40 ans, professeur d'EPS en lycée

#### Desktop

- Le mail est très important avant car atterrir sur cette page n'a pas de sens (faut rappeler qu'il vienne de donner leur accord à EDF) compréhension
- C'est bizarre d'avoir le formulaire avant tout le reste car j'aimerais bien savoir ce que je vais faire si je donne mes données, pourquoi je les donne compréhension
- Tout en bas, il y a un autre formulaire, c'est une autre étude ? Pourquoi on me redemande mes coordonnées ? compréhension
- J'aimerais voir direct ce que c'est comme programme. A 100% je vois direct le formulaire, moi dans ce cas, je ferme direct la fenêtre compréhension
- Me rappeler que j'ai donné mon accord pour recevoir ça, sinon je prends ça pour un scam accompagnement
- La phrase "vise à collecter des données" ⇒ ça fait peur, impression que je vais me faire spammer contenu & wording
- Le titre n'est pas clair, je ne comprends pas ce que je fais depuis mon canapé compréhension
- Je préfère savoir pourquoi je participe, je m'en fous de savoir qui finance et soutient le programme, ce bloc "financé et soutenu" est inutile pour moi, mettez ça tout en bas, perso je m'en fous compréhension
- Le scroll m'a permis de trouver des réponses / Il faudrait préciser s'il va y avoir un questionnaire ou plus, est-ce qu'il va falloir remplir d'autres questionnaires après ? A quelle régularité ? accompagnement
- Je préfère la phrase du CTA en bas. Faire partie de quelque chose, c'est cool. On se sent plus impliqué / Le bandeau en haut n'est vraiment pas clair pour moi. contenu & wording
- Avant de scroller, il faudrait comprendre ce qu'est le programme, si je ne vois qu'un formulaire, je risque de fermer la fenêtre sans même scroller. compréhension
- Ce qui m'a manqué c'est de me dire pourquoi j'arrive sur cette page "c'est parce que j'ai donné mon accord à EDF" (si c'était dans l'email, ça va mais par contre si j'ai donné mon accord à EDF, il faut que je reçoive le mail dans la foulée sinon j'aurais oublié et surtout il ne faut pas que cela arrive en spam) compréhension

#### Form

- Formulaire : c'est mieux si vous trouvez le PDL, perso j'ai la flemme de sortir ma facture fonctionnement & frictions techniques
- Formulaire partie Essentiel : mettre d'abord "Habitez vous dans une maison / Appart ?" et ensuite expliquer les différents cas plus explicites (1ère vue je ne comprenais pas comment il pouvait y avoir de l'individuel + du collectif en même temps) contenu & wording compréhension
- Si tu me trouvais mon compteur de gaz, c'est cool. A 1ère vue, je suis tellement avancé que je ne suis pas à 10 minutes près, je vais peut être aller le chercher ce numéro de compteur fonctionnement & frictions techniques

- Arrivé sur le message de fin, j'aimerais bien un petit bon d'achat de 5€ sur ma facture d'électricité. Vous pourriez aussi me rassurer pour me dire que je ne serais plus contacté. accompagnement

## ▼ Feedback récoltés auprès de Nayrouz B., 30 ans, ux lead

### Desktop

- je suis rassurée quand je vois le logo edf, c'est une entreprise connue contenu & wording accompagnement
- en arrivant sur la page et avec le formulaire en premier, j'ai l'impression que je vais m'inscrire à une newsletter - on dirait que je vais recevoir un doc contenu & wording compréhension
  - pas besoin du formulaire - possibilité de poser juste une question pour engager - l'exemple des diagnostics beauté sont un bon exemple pour engager l'utilisateur
- je n'ai pas eu le reflex scroller - le bouton CTA fait parfaitement son job du coup donne l'impression qu'il n'y a pas de scroll navigation
  - vaut mieux marquer visuellement une séparation entre les deux section pour inciter au scroll
- il manque un header - sticky + bouton je participe navigation compréhension
- la section pourquoi je participe n'est pas engageante et manque de dynamisme esthétique
  - utiliser des cartes
- les logos ajoutés sont rassurants contenu & wording accompagnement
- FAQ - il faut espacer les questions - réduire le nombre ou utiliser un système de filtres - ajouter une séparation esthétique

### Mobile

- premier instinct cliquer sur je participe - donc CTA réussi
  - il faut inciter au scroll
- trop de texte contenu & wording esthétique
  - peut-être utiliser un scroll horizontal avec des cartes pour les parties qu'est ce que wattwatchers et pourquoi je participe
- les questions de la FAQ sont trop serrées esthétique
- la DA est clean esthétique

### Form

- il manque un header pour savoir où suis-je navigation compréhension
- il n'y a pas de moyen pour revenir sur la landing page navigation
- il manque de l'accompagnement sur l'adresse (code, rue, etc) accompagnement
- il manque un exemple de facture d'elec ou de format de numéro PDL - ajouter plus d'accompagnement accompagnement
- afficher plus d'étapes dans le stepper / ou bien utiliser une barre de chargement accompagnement
- il manque le bouton retour en arrière navigation
- icône calendrier dans les champs de texte des dates accompagnement
- je n'ai pas vu que j'ai terminé la partie essentielle et que je suis passée aux questions facultatives accompagnement
- les questions du formulaire sont trop serrées esthétique
- ajouter une séparation entre les questions / ajouter du white space esthétique

## 2. Analyse qualitative – comprendre et agir

Thématisque UX	Nombre de retours	Exemples	Corrections à envisager	Gravité UX	Facilité de correction
<span style="background-color: #f0f0f0; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">compréhension</span>	12	<b>Besoin de contexte clair en amont :</b> • Le mail est essentiel pour rappeler l'accord donné à EDF.	- Expliquer pourquoi on arrive sur cette page, qu'est ce qu'on va faire, et	<b>Risque de rebond fort dès l'arrivée + Incompréhension de</b>	Facile

Thématique UX	Nombre de retours	Exemples	Corrections à envisager	Gravité UX	Facilité de correction
		<p><b>Page mal structurée :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le formulaire placé en haut donne l'impression que c'est une newsletter + donne envie de quitter.</li> <li>• L'utilisateur veut d'abord comprendre le programme, puis décider de participer.</li> <li>• Deux formulaires = confusion (deux études ? doublon ?).</li> </ul> <p><b>Manque de clarté :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le titre est flou ("depuis mon canapé", ça ne veut rien dire).</li> <li>• On ne comprend pas ce qu'on va faire, ni pourquoi on donne ses données.</li> </ul>	<p>pourquoi on donne ses données</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- revoir l'emplacement du formulaire ou éviter de le mettre</li> </ul>	<b>la proposition de valeur</b> → très critique	
accompagnement	9	<p><b>Confiance &amp; légitimité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappeler l'accord EDF pour éviter que l'email ou la page ne paraisse suspect(e) ou comme du phishing.</li> <li>• La présence du logo EDF et d'autres logos officiels rassure.</li> </ul> <p><b>Clarté du parcours &amp; des attentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoin de mieux guider l'utilisateur :           <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Expliquer s'il y aura d'autres questionnaires, à quelle fréquence, etc.</li> <li>◦ Ajouter plus d'indications sur la progression (stepper plus détaillé ou barre de chargement).</li> <li>◦ Marquer clairement la fin de la partie obligatoire.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Accompagnement sur les champs du formulaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manque de clarté pour :           <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ L'adresse (code postal, rue, etc.)</li> <li>◦ Le numéro PDL → ajouter un exemple ou une facture modèle</li> <li>◦ Champ date → ajouter une icône calendrier</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Motivation &amp; réassurance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une petite récompense (ex. : bon de 5€ sur la facture) serait bienvenue.</li> <li>• À la fin, les utilisateurs aimeraient être rassurés sur le fait qu'ils ne seront plus contactés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer que ceci n'est pas un spam, ce n'est pas une arnaque, nous allons pas vous déranger après</li> <li>- mettre le stepper plus en évidence / utiliser une barre de chargement</li> </ul>	<b>Perte de confiance (risque de scam, collecte de données)</b> <b>+ Sentiment de perte de repères de désorientation de manque de transparence</b> → très critique	Facile
contenu & wording	6	<p><b>Tonalité &amp; formulation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La phrase "collecter des données" est anxiogène → préférer un vocabulaire plus rassurant et engageant.</li> <li>• Le CTA en bas est plus motivant (notion d'appartenance).</li> <li>• Le bandeau du haut est jugé flou.</li> </ul> <p><b>Ordre des questions &amp;</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ne pas utiliser un langage technique qui peut être incompréhensible et anxiogène (collecter, PDL, ...)</li> <li>- revoir l'ordre des question / la formulation</li> </ul>	<b>Risque de surcharge cognitive et abandon du parcours</b> → critique	Modérée

Thématique UX	Nombre de retours	Exemples	Corrections à envisager	Gravité UX	Facilité de correction
		<p><b>compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'ordre des questions doit être revu : commencer par "Maison ou appartement ?", puis expliquer les cas de figure (individuel/collectif).</li> <li>En l'état, la logique "individuel + collectif" est confuse à première vue.</li> </ul> <p><b>Lisibilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il y a trop de texte, ce qui nuit à la lisibilité.</li> </ul>	- limiter le texte ou le réécrire de manière plus dynamique		
fonctionnement & frictions techniques	2	<p><b>Facilitation &amp; effort utilisateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trouver automatiquement le PDL serait un vrai plus (évite de chercher la facture).</li> <li>Idem pour le compteur de gaz : si le système peut le retrouver, c'est apprécié.</li> </ul> <p><b>Navigation &amp; repères</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajouter un header sticky (titre de page, repère visuel) pour savoir où on est et avec un bouton "Je participe" améliorerait l'accès à l'action.</li> </ul> <p><b>Contrôle du parcours (formulaire)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de moyen de revenir à la landing page.</li> <li>Pas de bouton retour en arrière, ce qui limite la liberté de navigation.</li> </ul> <p><b>Comportement utilisateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le CTA visible immédiatement fonctionne bien, mais dissuade de scroller.</li> <li>Résultat : certains ne découvrent pas le contenu plus bas, car ils pensent que tout est déjà visible.</li> </ul>	- privilégier un process de recherche automatique	<b>Frictions techniques</b> → critique	Plus technique
navigation	5	<p><b>Contenu &amp; engagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les sections "Qu'est ce que wattwatchers" et "Pourquoi je participe" manque de dynamisme et n'est pas engageante.</li> </ul> <p><b>FAQ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les questions sont trop serrées, ce qui nuit à la lisibilité</li> <li>Réduire le nombre de questions affichées d'un coup / ou mettre un système d'onglets pour filtrer</li> </ul> <p><b>Formulaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les questions sont trop rapprochées → manque de white space et de séparation claire entre les champs.</li> </ul> <p><b>Design</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La DA est jugée clean et appréciée visuellement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>utiliser un header pour donner des repères, y mettre le bouton CTA et donc inciter au scroll</li> <li>ajouter les boutons retour</li> </ul>	<b>Risque de frustration et d'abandon</b> → critique	Très facile
esthétique	6	<p><b>Contenu &amp; engagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les sections "Qu'est ce que wattwatchers" et "Pourquoi je participe" manque de dynamisme et n'est pas engageante.</li> </ul> <p><b>FAQ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les questions sont trop serrées, ce qui nuit à la lisibilité</li> <li>Réduire le nombre de questions affichées d'un coup / ou mettre un système d'onglets pour filtrer</li> </ul> <p><b>Formulaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les questions sont trop rapprochées → manque de white space et de séparation claire entre les champs.</li> </ul> <p><b>Design</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La DA est jugée clean et appréciée visuellement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ajouter du dynamisme et de contraste pour mettre en évidence le texte des sections : "Qu'est ce que wattwatchers" et "Pourquoi je participe"</li> <li>espacer les questions de la FAQ et ajouter une séparation / diminuer le nombre</li> <li>Espacer les questions du formulaire</li> </ul>	<b>Risque de faible engagement utilisateur en raison d'un manque de stimulation ou de compréhension</b> → critique	Facile

### 3. Conclusion

- **Les éléments qui ont généré de la confusion, de la frustration ou du rejet :**
  - **Formulaire affiché en premier** → impression de "newsletter" ou de spam ⇒ fermeture directe.
  - **CTA trop visible trop tôt** → empêche le scroll naturel, certains pensent que c'est toute la page.
  - **Manque de contexte et d'explications claires et compréhensibles dès l'arrivée** (pas de rappel de l'accord EDF, pas de header explicite).
  - **Pas de repères visuels, pas assez de liberté/contrôle niveau navigation** (navigation floue, pas de header sticky, pas de retour arrière).
  - **Contenu peu engageant** ou mal hiérarchisé (trop de texte, peu de dynamique, peu d'espacement).