

# Améliorer les dons de 5% sur le site internet d'une organisation caritative

---



Dorset Blind  
Association

Écrit par Nicolas-Pierre Dagoubert (IFIE2015),  
Élève Ingénieur à l'École des Mines d'Albi-Carmaux

Stage juin-août 2014  
Tuteur entreprise : Jaya Da Costa, Fundraising Manager  
Tuteur école : Emmanuel Otton, Responsable du Service Informatique



# Table des matières

Avant-propos.....	3
Résumé / Abstract, mots-clés.....	4
1. Présentation du projet .....	5
2. Objectifs de la mission.....	6
Besoin.....	6
Objectif de la mission.....	6
Caractéristiques du site attendu.....	7
3. Méthodologie mise en oeuvre.....	9
Principe de la méthode .....	9
Étape 1. Faire l'état du site.....	9
Étape 2. Faire le draft.....	11
Étape 3. Faire le travail.....	14
4. Les résultats.....	19
Résultats du draft.....	19
Résultats de la construction du site.....	21
Bilan des améliorations.....	29
5. Analyse.....	34
Analyse de la réécriture du contenu.....	34
Analyse de l'accessibilité.....	35
Le nouveau design accessible : une révolution.....	35
6. Conclusion partielle.....	37
7. Capitalisation des connaissances.....	38
Glossaire.....	39

# Avant-propos

Ma mission à Dorset Blind Association a consisté à travailler sur le site internet, pour en créer un nouveau plus attractif, et mettant mieux en valeur cette organisation.

J'invite le lecteur à visiter le site final sur <http://dorsetblind.org.uk>

## Remerciements

Je remercie Jaya Da Costa, Jonathan Jolyhead, Joanne, David, Martin, Mark, Maria, John, pour leur accueil à Dorset Blind Association et le travail que nous avons effectué ensemble.

## Note : documents extérieurs

Au début de ce stage, je n'avais prévu de produire que ce rapport pour rendre compte de mon travail. Aux environs des deux tiers du temps, j'ai décidé de publier la plupart des résultats de ce projet<sup>1</sup>, et aussi de l'ensemble de mes autres projets, sur mon site personnel.

Les documents que j'ai mis en ligne sont donc incomplets pour ce projet, car j'ai commencé cette démarche tardivement, mais néanmoins pertinents sur beaucoup d'aspects. On peut y trouver par exemple un bon nombre de mes dessins de la mise en page du site.

L'adresse du site projets : <http://projets.nicolaspierre.name/>

Accès direct au projet Dorset Blind Association : <http://projets.nicolaspierre.name/p2813>

Le corps et les annexes de ce rapport contiennent des illustrations du design et de la mise en page, cependant j'ai choisi de ne pas tout y faire figurer ; pour une raison de nombre de pages d'abord, parce l'ensemble des illustrations n'est pas nécessaire pour en comprendre le but, et enfin parce que leur consultation est plus facile en ligne.

## Publicité faite lors du lancement du site

Le site final a été un succès en termes de communication, car son lancement a été relayé par la presse, avec la publication d'un article sur plusieurs sites internet ; j'ai également été invité à deux reprises à BBC Radio Solent<sup>2</sup> pour présenter le design, « révolutionnaire ».

L'élément différenciant de ce site est son accessibilité, qui est au centre de la conception du design, au lieu de n'être qu'une fonctionnalité, comme sur les sites concurrents.

---

1 Avec autorisation

2 Réentendre la deuxième interview : <http://lien.ml/bbcdrivetime> (en anglais)

# Résumé / Abstract, mots-clés

## Résumé

Dorset Blind Association est une organisation caritative qui apporte de l'aide non médicale aux personnes malvoyantes dans le comté de Dorset, dans le sud de l'Angleterre. Elle existe depuis 1918 et compte aujourd'hui 4 employés à temps plein, 6 à temps partiel et plus de 500 bénévoles qui aident chaque année 1000 personnes malvoyantes ou aveugles. Elle dépend très majoritairement des dons pour assurer ses services.

Le site internet de Dorset Blind Association est semblable aux autres organisations caritatives du même type : la mise en page est classique, le contenu ne met pas en valeur au mieux l'organisation et ses activités.

Mon travail consiste à travailler sur une nouvelle version du site qui permette à Dorset Blind Association de se distinguer des nombreuses autres organisations caritatives qui travaillent sur le même secteur géographique, avec l'objectif d'une augmentation des dons en ligne de 5%. Vu l'état du site actuel, ma méthode va être de redéfinir les pages et leur organisation, réécrire les textes, reprendre les photos, et améliorer la mise en page.

Le nouveau site est maintenant fonctionnel et en ligne, et a été conçu pour qu'il soit le plus accessible possible aux personnes malvoyantes, sans gêner la lecture pour les personnes ayant une bonne vue. Un communiqué de presse a été rédigé sur la mise en ligne de ce nouveau site, et relayé par plusieurs sites internet et une radio anglaise, le décrivant comme « révolutionnaire ».

**mots-clés** : site internet, design, malvoyants, accessibilité, information, handicap, innovation

## Abstract

Dorset Blind Association is a charity that help people with sight loss in the county of Dorset, in south of England, providing non-medical advice and support. DBA has been founded in 1918 and has now 4 full-time and 6 part-time employees. DBA coordinates more than 500 volunteers who help 1000 people with sight loss and blind people each year. DBA heavily relies on donations to run its services.

DBA's website is similar to many other similar charities : the design is classic, and the content could introduce the charity and its activities much better.

I have to work on a new version of the website, so that DBA will stand out of the crowd from the many charities that work in the same area. The objective is to increase the online donations by 5%. I will redefine the pages and the sitemap, rewrite the texts, take other pictures, increase the usability and make the design more beautiful.

The new website is now working, and online. I have built it so that it is as accessible as possible for people with sight loss, and people with normal sight can still read it easily. A press release has been written about the design of this website, and published by several english website and a radio station, describing it as « revolutionary ».

**keywords** : website, design, sight, sight loss, accessibility, information, disability, innovation

# 1. Présentation du projet

## Ma mission pour Dorset Blind Association

Dorset Blind Association (DBA) est une organisation caritative qui opère dans le comté de Dorset, dans le sud de l'Angleterre. Son but est d'apporter de l'aide aux personnes malvoyantes ou aveugles. Cette aide non médicale doit leur permettre de vivre une vie plus heureuse, malgré leur handicap.

DBA a été fondée en 1918 et compte 4 employés à temps plein, 6 temps partiels et plus de 500 volontaires. La position géographique de Dorset en fait une destination touristique pour les habitants du Royaume-Uni, similaire à notre Côte d'Azur. C'est aussi un des comtés dont l'âge moyen est le plus élevé ; ce qui en fait une région où il y a le plus de malvoyants, car l'âge est la première cause de perte de vue<sup>3</sup>.

Je travaille au bureau de Poole, dans le sud du comté, centre de gestion de l'ensemble des activités de l'association. Poole fait partie de la conurbation Bournemouth – Poole – Christchurch, qui compte 400000 habitants, soit un peu plus de la moitié de la population totale du comté.

Ma mission sur cette période de trois mois consiste à concevoir un nouveau site internet pour Dorset Blind Association, une organisation caritative anglaise, pour augmenter les dons en ligne.

Je travaille sur ce projet en quasi-autonomie, avec des relations privilégiées avec Jaya Da Costa, responsable de la collecte de fonds, et Jonathan Jolyhead, président de Dorset Blind Association. Je suis attaché au service Collecte de Fonds (Fundraising Team) ; car la réalisation d'un site rentre dans un objectif global de communication.

## Mon projet professionnel : travailler comme webmaster ?

Je suis actuellement en fin de deuxième année à l'École des Mines, c'est-à-dire en fin de ma quatrième année d'études de mon cursus d'ingénieur généraliste. Cette année, je vais acquérir des connaissances plus spécifiques aux bâtiments à énergie positive.

Cependant, j'ai une forte passion : la création de sites internet. C'est une activité pour laquelle je donne énormément de mon temps libre. Ces deux dernières années, j'ai travaillé par exemple sur le site du Bureau des Élèves, entre autres<sup>4</sup>.

Cette passion est si forte que je me suis posé la question d'une réorientation dans ce domaine, en abandonnant mes études d'ingénieur. J'ai donc décidé de passer ces trois mois de stage dans un environnement dans lequel je m'imagine travailler : seul webmaster, pour une petite organisation. Cette immersion totale de trois mois à ne travailler que sur cette problématique de site, en mettant totalement de côté mes connaissances scientifiques<sup>5</sup>.

---

3 Source interne

4 Mon portfolio complet : <http://nicolaspierre.name/>

5 En mettant néanmoins à profit mes connaissances non-scientifiques : organisationnelles, relationnelles, qu'un ingénieur généraliste sait utiliser au-delà de ses seules connaissances techniques.

## 2. Objectifs de la mission

### Besoin

DBA possède un site internet qui la présente. Description générale, présentation de ses activités

Au-delà du site internet, c'est la communication générale qu'il faut repenser. Il apparaît qu'à la construction du plan du site, celui-ci est bancal. La hiérarchisation du site peut être améliorée, et sa présentation également.

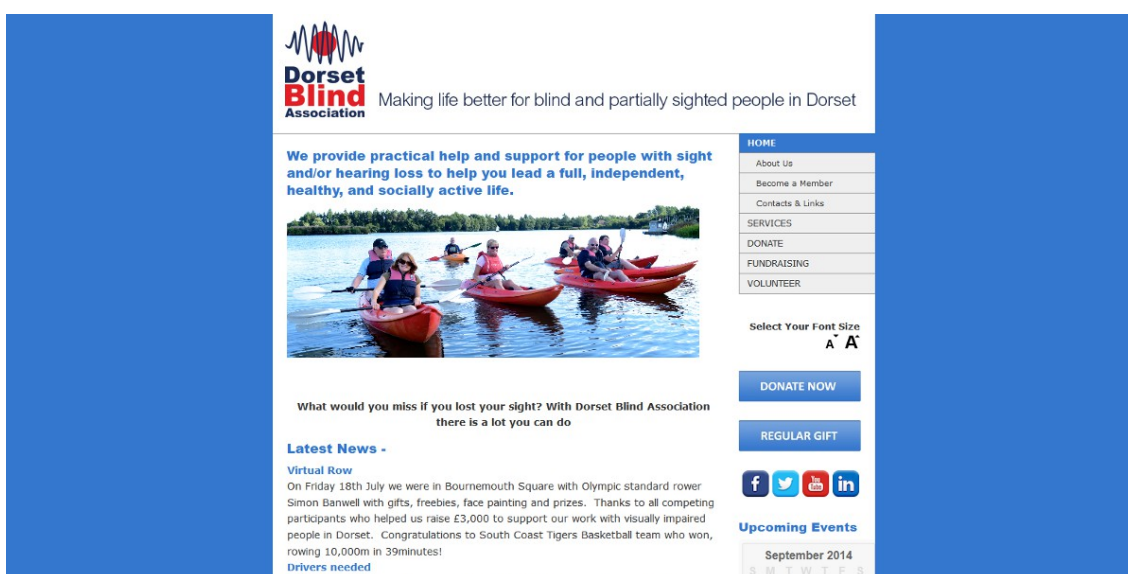


Illustration 1: Capture d'écran de la première partie de la page d'accueil de l'ancien site

## Objectif de la mission

### La mission

Lors de ma première discussion avec Jaya Da Costa, la responsable des collectes de fonds, elle m'a présenté la mission comme ceci : "We would like you to redesign and re-brand the website"<sup>6</sup>.

La partie design fait référence au visuel du site, et concerne l'amélioration :

- des couleurs ;

6 « Nous voudrions que tu travailles sur le design et la marque du site »

- des formes et des tailles ;
- de la mise en page (l'organisation des éléments au sein de chaque page) ;
- de la typographie ;
- des images ;
- et, plus généralement, de la présentation de chacun des éléments des pages.

La conception du design d'un site internet est un domaine artistique à part entière, et les meilleures créations sont considérées comme des oeuvres d'art autant que comme des supports d'information<sup>7</sup>.

## **Augmenter les dons**

Les dons sont la source de financement principale pour DBA. Elle est néanmoins difficile à maîtriser, car DBA n'offre pas de contrepartie, à l'inverse d'un magasin classique qui échange un produit contre son prix. L'univers des organisations caritatives est très encombré sur le comté de Dorset, car il y a de nombreuses autres organisations sur la même zone géographique.

Le but de ma mission va être d'améliorer le site pour augmenter les dons en ligne.

L'objectif est fixé à une augmentation de 5%, de la valeur financière des dons, calculée chaque mois, et comparée au même mois de l'année précédente.

Pour cela, je vais travailler sur le contenu et la mise en page du site, pour créer une nouvelle version plus efficace.

# Caractéristiques du site attendu

## **Les objectifs du site**

Pour cette mission, l'organisation n'avait pas de document précis sur le site, ni de définition claire de l'objectif de leur site. J'expliquerai ce concept plus en détails dans la partie Méthodologie / Définir l'objectif du site, cependant je ne reviendrai pas sur l'obtention de leur formulation dans la partie Résultats.

### **Premier objectif site : présenter Dorset Blind Association**

Le contenu du site doit présenter l'organisation, et refléter au mieux chacune de ses composantes.

Pour réaliser cet objectif, le site devra afficher une certaine quantité d'informations relatives à l'organisation, d'une telle manière que toute personne le visitant puisse accéder à toutes les connaissances nécessaires pour comprendre qui, quoi, quand, comment et pourquoi.

---

<sup>7</sup> Des exemples sur : <http://projets.nicolaspierre.name/n134974>

## **Second objectif site : collecter de l'argent, et inciter les personnes à faire du bénévolat**

La manière dont le contenu est présenté dans le site doit amener le visiteur à vouloir aider Dorset Blind, sous la forme d'un don ou de bénévolat.

Les dons et le bénévolat sont les deux piliers qui permettent de faire fonctionner cette organisation. Les pages de don et de bénévolat doivent être construites pour que les visiteurs soient le plus incités possible à aider ; et chacune des pages de l'ensemble du site doit inciter les visiteurs à visiter les pages de don et de bénévolat.

Le travail sur le site donc va porter sur l'amélioration du second objectif, tout en gardant à l'esprit le premier. On comprend que dans une démarche de communication, ces deux objectifs vont de pair.

## **Le site internet qui fonctionne**

En tant que stagiaire, je n'ai pas l'obligation légale d'avoir terminé le site internet à la fin du stage. Cependant, en tant que personne responsable, webmaster, et futur ingénieur, j'ai l'obligation morale d'avoir fini un site internet à la fin de la période. J'adapte la qualité du site en fonction de mon avancement. Si je pense ne pas avoir le temps de faire quelque chose que j'ai prévu, je le simplifie ou je l'abandonne. Il est très important que l'association aie un nouveau site, même s'il n'est pas à la hauteur des ambitions.

## **La capacité de modification du site : le CMS**

Le site doit être livré avec un Système de Gestion du Contenu (**CMS, pour Content Management System**) qui permette de lui apporter des modifications. Le CMS doit être suffisamment facile à utiliser pour nécessiter le moins de formation possible. Il doit aussi correspondre aux besoins de DBA en termes de disponibilités.

Il est important pour DBA de pouvoir manipuler facilement le contenu, car sinon les mises à jour ne seront pas effectuées de manière régulière. Le risque encouru est alors de se retrouver avec des pages dont les informations ne sont pas pertinentes, parce qu'elles ont changé ou parce qu'elles sont trop anciennes. Par exemple pour une organisation de cette taille, des actualités dont la dernière information date d'il y a plus d'un mois donne l'impression au visiteur que le site est laissé à l'abandon, ce qui décrédibilise l'organisation, et donc fait baisser les résultats du site.

## **Formations nécessaires au CMS**

Je mise principalement sur le CMS, et je travaille sur l'interface utilisateur (UI<sup>8</sup>). Pour minimiser les explications nécessaires.

Les personnes qui seront en charge de la maintenance future du site seront invitées à participer à la première mise en ligne du contenu. Cela permettra 1. de les former, et 2. de pouvoir effectuer des modifications sur le programme en fonction de leur utilisation.

J'insiste sur la participation des membres de l'organisation à l'utilisation du CMS. La mise en ligne du contenu est quelque chose que je peux faire très rapidement, car je suis habitué au programme, mais qu'il leur est nécessaire de découvrir, et de démystifier. Si néanmoins des problèmes ou des incertitudes subsistent, j'assure une aide pour l'utilisation du CMS tant que celui reste installé, et dans la limite du raisonnable.

---

8 UI : User Interface - c'est la manière dont les éléments sont présentés. La présentation des éléments facilite ou non la compréhension de l'interface par le visiteur



# 3. Méthodologie mise en oeuvre

## Principe de la méthode

L'idée principale qui va guider mon travail s'énonce ainsi : « le site internet est-il explicite et simple à utiliser, explique-t-il bien l'organisation et ses activités, met-il en valeur les points importants, et remplit-il nos objectifs et ceux des visiteurs ».

En tant que support d'information, le site doit permettre aux visiteurs d'accéder à ce qu'ils recherchent, d'une manière qu'ils vont y arriver de manière naturelle, sans perdre de temps à chercher dans les pages. Je dois donc créer un site simple à utiliser.

En tant que support de communication, le site doit également contenir toutes les informations que l'organisation désire communiquer au public. Je dois donc lister le contenu qu'il faudra mettre en ligne, et le hiérarchiser.

Vu l'état du site actuel, je vais orienter mon travail de trois mois sur ces points, sans particulièrement travailler sur l'optimisation des pages spécifiques aux dons<sup>9</sup>.

## Étape 1. Faire l'état du site

### Faire le plan du site

#### **Le plan du site permet d'apprendre à connaître l'organisation et ses activités**

Arriver dans une organisation que l'on ne connaît pas, la première chose à faire est d'apprendre à la connaître : quelles sont ses activités, qui sont les personnes qui y travaillent. DBA possède déjà un site internet, qui est régulièrement mis à jour. Les informations qui y sont donnent une première base à la connaissance de l'ensemble de l'organisation.

Le plan du site est, ou devrait néanmoins être, une illustration de l'organisation. Sans rentrer dans les détails du contenu, il définit les catégories des pages, les pages et ce qu'elles contiennent ; et le contenu doit refléter ce qu'est l'association.

#### **Le plan du site permet de hiérarchiser les informations**

Toute organisation, même celle de la plus petite taille, peut être décrite avec un grand nombre d'informations. Celles-ci peuvent être simples ou complexes, courtes ou longues, cela n'a pas

---

<sup>9</sup> Le travail qui consiste à améliorer des pages spécifiques en vue d'augmenter les dons en ligne est plus complexe, et dans un domaine de connaissances où je n'ai pas d'expérience. L'amélioration du site que je propose suffira, dans un premier temps, à produire des effets positifs.

d'importance. Un site internet doit afficher toutes ces informations, pour pouvoir présenter au mieux l'organisation.

La difficulté de la rédaction du plan du site est la capacité pour les personnes de pouvoir organiser et hiérarchiser ces informations, en catégories cohérentes. Les catégories les plus fréquentes sont :

- Qui sommes-nous ;
- Quel est notre but, la nature de nos activités ;
- Que faisons-nous ; quelles sont précisément nos activités ;
- Informations de contact.

L'écriture de ce plan est un exercice qui va permettre à l'organisation de réaliser deux objectifs.

- Le premier objectif est de savoir parler de soi-même. Lorsque les membres d'une association font leurs activités chaque jour, c'est très difficile de prendre du recul sur ce que l'on fait. Classer et hiérarchiser ces activités permet d'en avoir une vue plus synthétique, ce qui est bon à titre personnel.
- Le deuxième objectif, qui concerne le site, est de pouvoir organiser le contenu en catégories, pages, paragraphes.

Si l'on mettait toutes les informations sur une seule page, elle serait très longue. Dans un roman par exemple, l'information n'est pas hiérarchisée, elle est affichée de manière linéaire : l'utilisateur doit lire l'ensemble du document pour trouver l'information qu'il recherche. En mettant des titres aux paragraphes, en regroupant les paragraphes abordant le même sujet dans une seule page, en affichant les pages au contenu similaire dans une même catégorie, on hiérarchise l'information. Elle est ainsi plus claire, et plus facile à trouver pour l'internaute. Ensuite, la navigation du site est créée pour refléter cette hiérarchisation : les liens principaux sont les noms des catégories, dont les pages contiennent des liens vers les autres pages de moindre importance.

## **Faire l'état de l'usabilité du site : est-il facile d'accéder à la page de donation ?**

L'usabilité du site est un concept se rapport à la facilité pour un internaute d'accès à l'information qu'il désire. L'usabilité, en anglais UX<sup>10</sup>, est l'un des domaines de connaissances des webmasters d'aujourd'hui. Dire d'un site qu'il a une bonne usabilité, c'est dire qu'il est facile à utiliser : est-ce que la manière dont il présente l'ensemble des informations du site va être compréhensible pour tous les visiteurs.

L'enjeu de ce bilan d'usabilité, c'est de pouvoir déterminer si actuellement, les personnes qui veulent faire ce que l'on attend d'elles - c'est-à-dire faire un don ou devenir bénévole - vont rencontrer des obstacles sur le site. Par exemple, si le **bouton**<sup>11</sup> qui mène à la page de don est caché<sup>12</sup>, c'est un problème, car c'est le lien le plus important du site.

## **Regarder la marge de manoeuvre par rapport au CMS**

Créer un site internet en entier prend du temps. La durée du projet est déterminée par son

---

10 User Experience, l'Expérience Utilisateur

11 Un bouton est un lien mis en forme pour inciter les visiteurs à cliquer dessus

12 Un élément est caché s'il est situé dans un endroit où la majorité des visiteurs ne le verra pas immédiatement

ambition. Ici, mon ambition est d'obtenir un résultat qui me satisfait et satisfait à DBA. En tant qu'apprenti-webmaster et futur ingénieur, j'attends de moi un site qui fera parler de lui, qui se distinguera pleinement de ses concurrents et qui fera notre fierté.

Créer un site internet prend du temps. Bien que la mission ici aie une durée bien définie, le temps passé sur certaines fonctionnalités diminue la possibilité de travailler sur d'autres fonctionnalités : il faut donc bien choisir de passer du temps sur des choses qui se montreront utiles.

En ce qui concerne le CMS, il y a deux possibilités : la première consiste à tout reprendre à zéro. Avec un nouveau programme, l'avantage est que je le connais mieux que l'ancien, mais l'inconvénient est que cela nécessite plus de travail pour le mettre en place.

La seconde option consiste à travailler sur le site pour redéfinir les objectifs, comment le site doit fonctionner, et réaligner les éléments en gardant à peu près comment c'est aujourd'hui, mais en améliorant certains points précis, par exemple on peut redéfinir les couleurs, ou certaines marges, des dégradés, la taille de la police, mais sans toucher à la structure globale

Le projet ayant une durée totale de 13 semaines, j'estime avoir le temps de pouvoir travailler sur une nouvelle version du site, avec un nouveau CMS. Je vais utiliser CiceronCMS, un programme que j'ai mis au point.

## Étape 2. Faire le draft

En tant que **webmaster généraliste**, j'ai une vision globale du projet, donc je vais pouvoir dessiner dès le début un design dont je sais que je suis en capacité de réaliser, et d'intégrer dans le CMS. Savoir que le design qui sera réalisé en phase dessin a très peu de chances d'être abandonné pendant une étape suivante est un avantage pour le succès du projet.

### Introduction du draft : Penser Contenu

Quand on vient me voir pour créer un site, que ce soit pour une association ou une entreprise, la première chose que j'entends c'est « j'ai besoin d'un site ! Est-ce que tu peux t'en occuper ? ». Je réponds « un site pourquoi faire ? » « un site pour l'association » et ça s'arrête là. Cette discussion montre assez bien mon premier problème de webmaster : l'organisation veut un nouveau site a du mal à exprimer « pourquoi ».

Lorsque l'on s'apprête à lancer un projet site qui va durer plusieurs mois, il faut se demander quelle sera son utilité. Mes premières questions sont toujours : à quoi va servir le site, et pour quand faut-il le faire. Et il ne faut pas hésiter à refuser un projet de site si vous pensez qu'il est trop ambitieux pour vous.

Ensuite, on se demande qui va venir visiter notre site. Cela nous permet d'établir nos méthodes : nous allons adapter notre contenu pour que le message passe plus facilement.

Un site est un moyen de communiquer. Pour que le projet fonctionne, il faut penser en termes de besoins, de contenu d'abord et ensuite seulement réfléchir au site en lui-même. Le contenu du site doit être défini sur trois grands axes :

- l'objectif site dit pourquoi le site existe, à quoi il sert ;
- les personas sont les profils de visiteurs que l'on va distinguer sur le site ;
- les méthodes concernent les manières dont le site va atteindre son objectif pour chacun des personas.

## Établir l'objectif du site

L'objectif du projet a été défini au début de ce rapport : augmenter les dons.

Pour accomplir des objectifs de projet, il est utile de définir des objectifs intermédiaires, formulés de manière plus concrète par rapport aux actions effectuées par les visiteurs sur les pages du site.

Un site internet est l'un des nombreux moyens de communication qui existent. C'est probablement celui le plus indispensable, mais un site reste un projet important, dont le développement peut facilement durer plusieurs mois.

Pour être efficace, ce moyen de communication doit répondre à un besoin en communication (se faire connaître, vendre un produit, proposer un service). Il est primordial de définir, comme pour tout autre produit, à quel besoin il va répondre. Le besoin ainsi exprimé s'appelle l'objectif site. Il définit à quoi va servir le site, pourquoi on le fait.

Le principe d'incertitude de Humphrey. Dans la majorité des cas, le client ne sait pas ce qu'il veut tant qu'il ne l'a pas sous les yeux. Cela a deux conséquences dans le développement d'un projet :

- le responsable projet doit faire deviner au client quels sont ses besoins, ce qui n'est pas facile ;
- il n'y a pas une solution unique à un besoin de communication : du moment qu'un site correspond à l'objectif défini, aux personas et aux méthodes, c'est un bon site ; indépendamment de la manière dont il est construit.

## Définir les profils des visiteurs

Pour répondre aux objectifs du site, nous allons définir les profils des visiteurs qui vont venir visiter le site.

Ces profils seront orientés en fonction de :

- qui ils sont ;
- qu'est-ce qu'ils savent sur notre organisation ;
- qu'est-ce qu'ils attendent du site, qu'est-ce qu'ils recherchent ;
- quel est leur état d'esprit ;
- ce que nous voulons qu'ils fassent sur le site.

Au début du projet, il est essentiel de réfléchir à l'audience que nous allons essayer d'atteindre, les tâches que cette audience va venir effectuer et ce qu'ils attendent du site. Puis, nous allons comparer ces besoins à ceux de notre organisation.

Les visiteurs du site peuvent être divisés en plusieurs catégories ayant un comportement similaire sur le site. Ils ne cherchent pas la même chose, donc nous devons répondre à leurs besoins à tous.

Nous pouvons définir ces catégories de visiteurs en réfléchissant à ces quelques points :

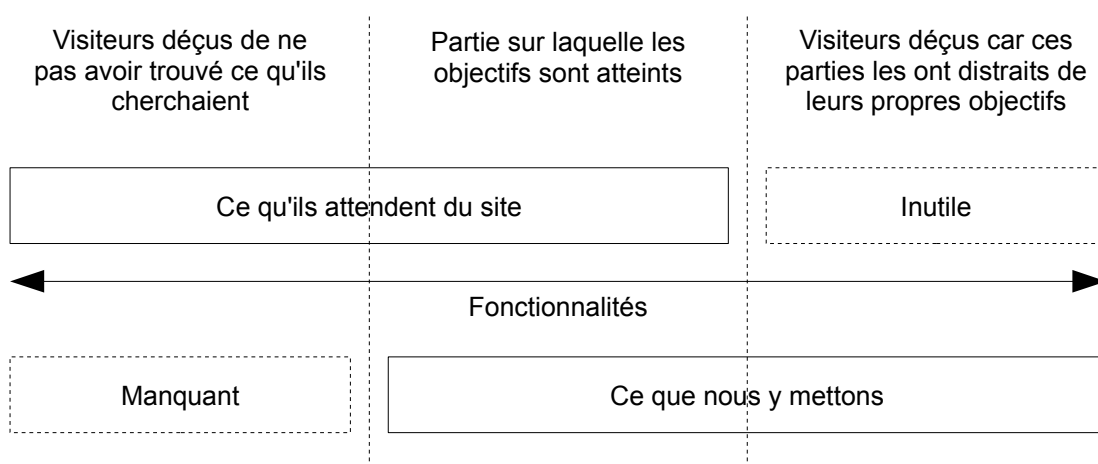
- Qui sont-ils ?
- Qu'est-ce qu'ils cherchent ? Qu'est-ce qu'ils veulent voir ? Qu'est-ce qu'ils veulent

apprendre ?

- Quelles interactions vont-ils avoir avec le site ?
- Qu'est-ce que nous voulons qu'ils fassent sur le site ?

L'utilité de ces profils est de pouvoir adapter le contenu du site par rapport à la cible. Par exemple, les personnes qui travaillent pour l'organisation savent où celle-ci se situe. À l'inverse, vous pouvez viser certains profils qui savent à peine que vous existez : vous devez donc vous présenter, et dire où l'organisation se situe.

Il doit y avoir une adéquation entre ce que les visiteurs cherchent et les informations que notre site va présenter. Le graphique ci-dessous représente les blocs d'informations utiles et inutiles par rapport aux besoins des visiteurs :

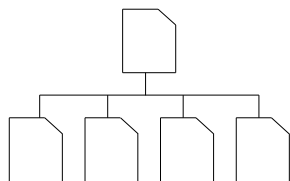


## Faire le plan du site

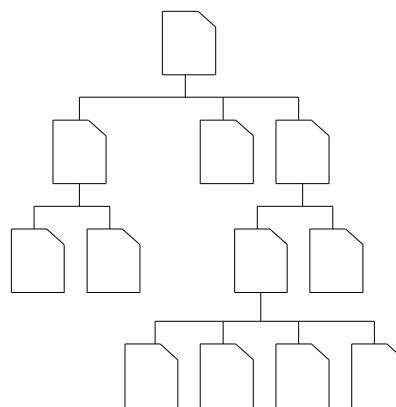
Peu importe le nombre de pages du site, c'est leur organisation entre elles qui définit sa complexité, sa structure. Le plan du site sert à dire quelles pages il contient, et comment elles sont organisées.

La difficulté d'avoir une vision d'ensemble d'un site, c'est que les pages sont éclatées sur plusieurs dimensions et qu'on ne peut regarder qu'une à la fois. Le plan est un mode de représentation hiérarchique des pages. C'est une liste des catégories et des pages du site, organisées en arborescence de parties et de sous-parties.

La complexité est donnée par le nombre total de niveaux et le nombre de pages d'un niveau reliées à chaque page du niveau au-dessus. Plus il y a de niveaux, plus il y a d'ensembles et de sous-ensembles de pages et donc plus le site est complexe. À l'inverse, plus il y a de pages dans une seule catégorie – reliées à la même page du niveau au-dessus – plus le site est simple. Dans un site complexe, nous aurons plus de difficultés à organiser le contenu des pages. Par contre, avoir beaucoup de pages dans une seule catégorie est gênant : il est plus difficile de trouver ce que l'on recherche.



*Un site à un seul niveau – la page d'accueil renvoie directement vers les pages de contenu*



*Un site plus complexe avec plus de niveaux*

Peu importe le nombre de pages du site, c'est leur organisation entre elles qui définit la complexité du site.

**Regarder ce qui existe et chercher comment l'améliorer.** Cette étape de réflexion est très importante, et pourtant difficile à décrire. Elle consiste à visiter les pages du site en adoptant un point de vue extérieur, pour définir ses points forts et points faibles.

**Les éléments à regarder.** L'analyse d'un site - que ce soit celui de son organisation ou des concurrentes - porte sur chacun des éléments des pages ; à la fois pris indépendamment et en considérant leurs interactions les uns avec les autres.

**Étudier la concurrence.** L'étude des sites concurrents est importante, car les visiteurs voient toujours notre site en parallèle des autres.

## Étape 3. Faire le travail

### La construction de la mise en page

Une fois que l'on sait à quoi va servir le site, qui va venir dessus et quel contenu on va y mettre, on peut commencer à construire le design du site.

Pour optimiser la phase de développement de la mise en page, je vais travailler par étapes. Chacune des étapes nécessitera une validation avant que je commence la suivante. Chaque webmaster a sa propre manière de travailler, j'ai identifié dans la mienne quatre étapes principales<sup>13</sup>, que je vais développer.

#### La première page sur papier

La première étape consiste à dessiner une page sur papier. Cela permet d'avoir une première idée du rendu final, très rapidement, sans être gêné par une trop grande précision<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> Le résultat de chaque étape est visible en ligne <http://projets.nicolaspierre.name/n627708>

<sup>14</sup> Cette étape est également appelée sketching. Je ne rentrerai pas dans la technique du sketching, mais je recommande des très bons articles sur internet, disponibles sur

Après avoir réalisé une première version, je la confronte aux objectifs du site, aux profils utilisateurs et au plan du site. Par exemple, un problème récurrent est la place disponible pour la barre de navigation principale : en comparant le plan du site et l'espace sur le dessin alloué à la navigation, on peut valider ou invalider la mise en page.

### **Les autres pages sur papier**

Une fois la première page validée, je réalise plusieurs autres pages, que je choisis sur le plan du site. Le but est de définir toutes les différentes structures dont nous aurons besoin plus tard. Typiquement, il faut au moins un modèle de **page d'accueil**, un modèle de **page de menu**, une **page de contenu**, une **page de contact**.

Pour que le design soit efficace, toutes les pages doivent former un ensemble cohérent, et être construites sur un modèle de pensée similaire. Par exemple, la page d'accueil ne ressemblera pas à la page de contenu, car le contenu affiché n'est pas du même type.

### **Le design sur ordinateur**

Ensuite, je scanne les dessins sur papier puis, sur ordinateur, je réalise une illustration plus proche de mon idée originale.

Visuellement, cette étape permet de confirmer si le design est effectivement réalisable. On pourrait se retrouver par exemple

### **Une version sur HTML**

L'étape suivante consiste à programmer ce design en une version HTML, qui est le langage d'affichage du contenu sur internet, pour tester si le site peut être mis en ligne.

### **Choisir un CMS, le mettre en place et installer le design dessus**

Le CMS va servir de support aux informations du site ; il va gérer les pages et leur contenu. Le choix du CMS dépend des spécificités du projet, et des connaissances du webmaster. Pour ce site, je vais utiliser CiceronCMS, qui est un programme que j'ai créé pour gérer des projets de cette taille.

J'utiliserai d'abord un version du CMS qui est déjà installée sur mon serveur, pour adapter le design dessus.

## **Travailler sur le contenu**

### **Les visiteurs scannent, ils ne lisent pas**

Un contenu bien rédigé est un contenu dont le support est quasiment invisible. Lorsque l'on lit un texte bien écrit, par exemple, on accorde plus d'attention à sa signification qu'à la manière dont il a été écrit ; alors qu'une phrase mal tournée, ou une faute d'orthographe, va déconcentrer le lecteur.

De la même manière, une photo d'une mauvaise qualité va d'abord : faire mauvaise impression, avoir l'air que les pages ont été faites à la va-vite ; et d'autre part perdre l'attention du visiteur sur la signification de la photo.

En allant plus loin, je considère que le pire est de réaliser une mauvaise vidéo. La vidéo a un aspect temporel beaucoup plus marqué que le texte et l'image.

---

<http://projets.nicolaspierre.name/n134974>

Pour lire un texte ou regarder une image, le visiteur :

- pose ses yeux dessus de manière naturelle, en étant accroché par l'organisation générale de la page ;
- peut accorder le temps qu'il veut, relire un texte plusieurs fois ou scanner l'ensemble de la page très rapidement à la recherche de mots-clés.

Pour visionner le contenu d'une vidéo, le visiteur :

- doit prendre la décision de la lire ;
- attendre le temps de chargement ;
- ne peut pas aller plus vite que la vidéo, car il ne sait pas quel est sa structure.

### **Les textes**

J'ai écrit un certain nombre de conseils pour l'écriture des textes sur les sites internet, disponibles en ligne (en anglais) :

<http://code.nicolaspierre.name/makeitsimple/>

J'ai donné ces conseils aux personnes qui ont écrit les textes du site. J'ai également relu les textes pour m'assurer de leur qualité.

### **Les photos**

La photo est un moyen de communication plus efficace que le texte. L'information est plus simple, plus explicite et également plus rapide à assimiler par le visiteur.

### **Les cartes**

Une carte, un plan, est un moyen de représenter une situation géographique. Dans une page, une carte peut être utilisée pour indiquer l'emplacement des bureaux d'une organisation, ou différents lieux d'importance, comme par exemple des adresses de réunions ou de divers événements.

L'intérêt de ce média est qu'il permet de faire le lien entre les mondes virtuel et réel. Lorsqu'une personne visite les pages d'un site internet, il ne voit que la représentation artificielle de l'organisation ; une vitrine factice. Avec la carte, et aujourd'hui aussi avec la technologie Google Street View<sup>15</sup> par exemple, l'internaute a plus facilement accès au réel, ce qui augmente la crédibilité de l'organisation.

### **Les vidéos**

La vidéo est le média le plus efficace d'un site internet. Une fois que le visiteur a cliqué sur le bouton lecture, il n'a plus aucun effort à fournir : la vidéo lit le texte, et fait défiler les images.

L'inconvénient de ce média est qu'il est extrêmement difficile à maîtriser pour une petite organisation.

---

<sup>15</sup> Google Street View est un site internet qui permet d'accéder à une reconstitution du monde à travers des photos prises dans des rues <https://www.google.com/maps/views/streetview> (<http://lien.ml/gsv>)



## Optimiser le site pour les moteurs de recherche

L'optimisation des moteurs de recherche est un point important dans la démarche internet actuelle. Personnellement, je considère<sup>16</sup> qu'une bonne rédaction du contenu est le moyen le plus efficace pour être bien référencé.

## Adapter le site à l'organisation

Un site internet, au-delà de son caractère informatif, représente l'image d'une organisation, de la même manière qu'un commercial la représente auprès d'autres entreprises, ou que la vitrine d'une boutique en montre l'état d'esprit. L'adaptation du site à l'organisation qui va l'utiliser est un caractère important du travail du webmaster. Dans un précédent projet, je m'étais occupé du site d'une association étudiante qui promeut le développement durable au sein de son campus ; j'ai particulièrement travaillé sur l'aspect écologique du développement du site<sup>17</sup>.

Pour cette association, j'essaierai de trouver une ou plusieurs idées, qui ne touchent pas forcément au contenu, et qui répondent aux exigences suivantes :

- unicité : l'idée doit n'être présente sur aucun site concurrent ;
- originalité : le site doit pouvoir être considéré comme une référence par rapport à cette idée.

L'objectif de cette recherche, c'est de se démarquer de ses concurrents. En créant un produit qui ne ressemble pas aux autres, on crée une expérience différente pour les utilisateurs, une visite dont ils vont probablement plus se souvenir. Un site internet qui arrive à marquer les esprits est un site qui est efficace à remplir ses objectifs.

## Trouver des idées de différenciation

Le site internet, en tant que produit final, sera visité par les utilisateurs, des donateurs ou des bénévoles potentiels. Ces personnes vont venir sur notre site, et aussi aller sur celui de nos concurrents.

Nous devons être conscients que les visiteurs vont comparer notre site aux autres, et qu'ils vont choisir de nous donner de leur aide, ou à un concurrent. Cette décision va se baser sur des critères rationnels et irrationnels.

### Les critères rationnels de choix

Les informations qui vont permettre à l'utilisateur de prendre une décision rationnelle sont majoritairement factuelles.

### Les critères irrationnels de choix

Les visiteurs vont également prendre leur décision sur des critères irrationnels. Chaque décision se base sur des critères rationnels, "est-ce que ce site est digne de confiance", "est-ce que j'ai suffisamment d'argent pour payer ceci" ; cependant la décision finale est très souvent irrationnelle, basée sur des émotions, des ressentis : "est-ce que la forme, la couleur me plaisent".

La méthode que j'utilise, basée sur mon expérience et différents articles, consiste à toucher l'émotion du visiteur. Lorsqu'une personne absorbe une information qui touche à sa partie

---

16 C'est également l'idée que je retrouve le plus souvent, exprimée par les responsables des moteurs de recherche : « faites pour les visiteurs ».

17 Plus d'informations en annexe ou <http://lien.ml/i2deco>

émotive, elle se détache immédiatement du reste des informations et est beaucoup mieux retenue par l'internaute.

Dans le cas de la construction du site, je vais travailler sur les critères irrationnels de deux manières, en me basant sur mon expérience : créer un design qui marque les esprits, et remplir les pages avec du contenu qui marque les esprits.

# 4. Les résultats

## Résultats du draft

### Plan initial

Voici le plan du site de DBA au 2 juin.

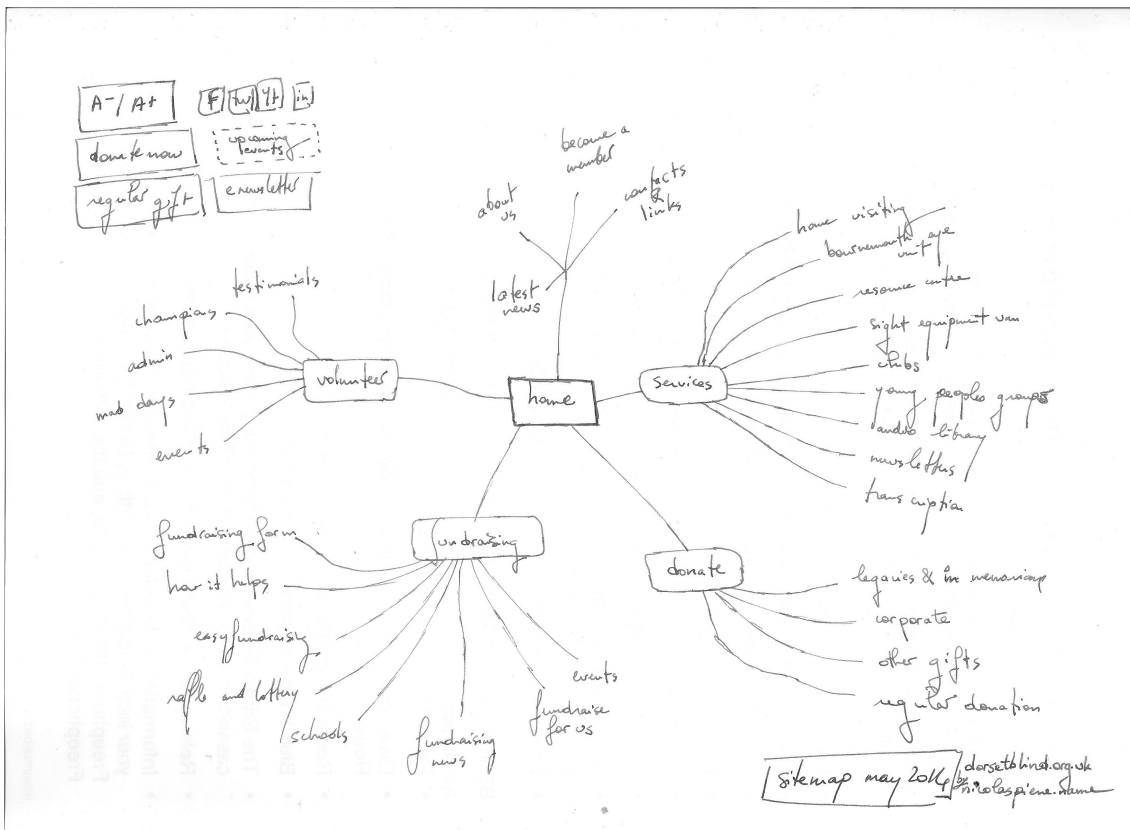


Illustration 2: Plan de l'ancien site (début juin)

### Objectif du site

L'objectif du site est double : convaincre les personnes de nous aider, par un don ou du bénévolat, et présenter DBA et ses activités.

## 6 profils de visiteurs attendus sur le site

Après avoir analysé le site actuel, et après avoir discuté avec plusieurs membres de l'association, j'ai défini 7 profils de visiteurs. Ces profils correspondent à une segmentation des visiteurs, selon le point de vue de leur interaction avec le site.

L'ensemble des fiches détaillées est en annexe.

### Le bilan des profils

On peut synthétiser certaines caractéristiques communes :

- les visiteurs peuvent avoir envie d'aider une association
- ils désirent des informations sur l'association / ses activités.

On retrouve également des sentiments communs :

- ils veulent se sentir heureux, fier ;
- ils veulent estimer notre crédibilité.

### Nouveau plan du site

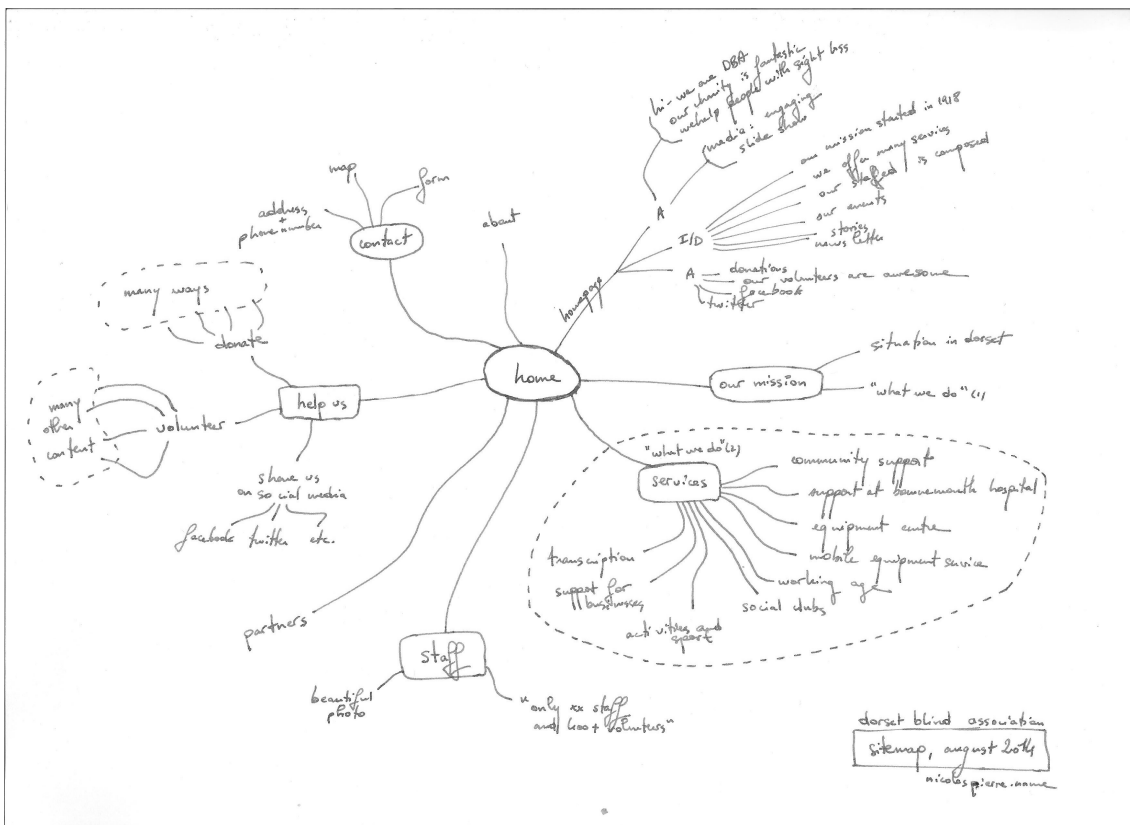


Illustration 3: Plan du nouveau site (fin août)

### Esprit général

Les idées sont regroupées en pages, qui sont regroupées en catégories, qui sont finalement

organisées de manière à ce que l'ensemble soit facilement compréhensible par le visiteur.

### **Particularités**

**Le site contient plus de catégories.** Sur l'ancienne version, certaines pages étaient regroupées sous la même catégorie comme la présentation de l'équipe et les services. D'un point de vue extérieur, ces pages doivent constituer une catégorie chacune, pour que ce soit plus clair pour les visiteurs.

**Certaines catégories ont été regroupées.** Le contenu concernant la collecte de fonds, le bénévolat et les dons sont maintenant sous la catégorie Aidez-Nous, avec le contenu qui incite les personnes à partager sur les médias sociaux. Cette présentation est plus claire, et correspond au pitch.

**Réorganisation de la présentation de services.** Sur la version précédente, les services étaient organisés selon un point de vue ressources. La liste des services correspondait quasiment à la liste des solutions techniques proposées aux personnes : bibliothèque audio, lettres d'informations, transcriptions par exemple.

## Résultats de la construction du site

### **Le design**

J'ai rapidement pris la décision de modifier l'ensemble du design, sur mon appréciation.

#### **Le premier design**

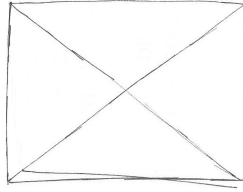
*La ligne conductrice du premier design & illustration*

Assez rapidement, j'ai dessiné sur papier une première version du nouveau design. Cette version place les différents éléments du site avec une précision moyenne, mais suffisante vu la simplicité du projet.



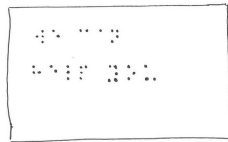
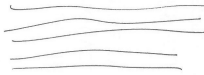
hi - we are Dorset Blind Association

Our charity is fantastic: we help people with sight loss to live a full filled life



Since 1918, DBA provides help for the visually impaired. Today, 1000+ people are helped by 500+ volunteers displayed in 9 services, like home visiting, clubs, or our quarterly news letters -

Next event



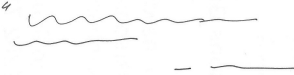
Can you read this?

Well - if you do (or if you know someone who does), you will love our transcriptions in Braille.

If you prefer CDs, we have too!

Have a look at our full list of services →

Testimonials



You can help us! We just need...



Illustration 4: Dessin de la page d'accueil, première version du design

*Sur le dessin, les rectangles délimitent des espaces de la page, les lignes en vague représentent des titres, les segments isolés représentent les lignes des paragraphes de texte, et les rectangles barrés représentent des images.*

*L'avantage et l'inconvénient qu'il a*

Ce design est inspiré de mes précédents travaux sur les sites de l'association Ingénieurs pour un Développement Durable<sup>18</sup> et dans une moindre mesure du Bureau des Élèves de l'École des Mines d'Albi<sup>19</sup>. Cette mise en page a montré son efficacité avec le succès de ces deux projets, et c'est également une manière de faire que l'on retrouve sur de nombreux sites internet actuels.

La question de s'adapter ou pas à la mode actuelle mérite d'être posée. Un site qui répond à des règles visuelles qui étaient très utilisées quelques années auparavant peut être considéré comme dépassé, de la même manière qu'une vieille voiture peut rester très fonctionnelle mais ne plus correspondre aux standards visuels actuels. Bien que cette question ne soit pas particulièrement sujet à débat, je pense qu'il est important pour le webdesigner de définir dans quelle mesure le design doit être en accord avec la mode. Le risque que l'on peut prendre cependant, en s'adaptant à la mode, est que le site puisse paraître dépassé en même temps que la mode aura changé.

J'ai basé cette mise en page sur des principes qui sont utilisés depuis plusieurs années, comme la structure en sections horizontales posées les unes sur les autres, sans utiliser d'éléments trop à la mode, comme par exemple la barre de navigation qui s'adapte pour rester fixée en haut de la page lorsque le visiteur descend<sup>20</sup>.

## **Le second design**

*La ligne conductrice du nouveau design*

Le second design est entièrement basé sur deux principes :

- une taille d'écriture très grande, par défaut ;
- une seule colonne de contenu.

Cette mise en page, qui est totalement différente des sites concurrents, est très simplifiée. Cela devrait beaucoup améliorer l'accessibilité, qui est très dépendante de l'organisation des éléments dans la page.

Avec une seule colonne, le texte pourra être agrandi et rétréci, sans trop abîmer la mise en page. Ce principe est fondamental dans ce design.

---

18 <http://i2d.mines-albi.fr>, mis en ligne en février 2013

19 <http://bde.mines-albi.fr>, mis en ligne en mai 2013

20 Comme par exemple sur cette page : <http://www.kriesi.at/themes/enfold/>



# Hello! We are Dorset Blind Association.

## We make life better for blind and partially sighted people in Dorset.



## Learn more about Dorset Blind

[Founded in 1918 as a result of WW1 »](#)

[Our services help visually impaired people enjoy life »](#)

[Meet the team »](#)

*Illustration 5: Second design, page d'accueil (1ere partie)*



[Come to one of our next events »](#)

[Access to our latest newsletter »](#)

## Donations & Volunteering

[We are powered by your donations »](#)

[Our 500+ volunteers are awesome \(and you could be, too\) »](#)

[Like our Facebook page to stay updated »](#)

[Follow us and get our latest tweets »](#)

[Donate Now](#) & [Volunteer](#) to change people's lives

Dorset Blind Association is a charity helping people with sight loss, all across Dorset.

[Facebook](#) [Twitter](#) [Youtube](#) [Tumblr](#) [LinkedIn](#)

[Home](#) [Mission](#) [Services](#) [Staff](#) [Help Us](#) [Contact](#) [Events](#) [Partners](#) [About](#)

[Dorset Blind Association](#). Website made by [Nicolas-Pierre](#)

Illustration 6: Second design, page d'accueil (2e partie)

### Amélioration des couleurs

Actuellement, les pages du site affichent du texte gris foncé de **code couleur** #333333<sup>21</sup>, sur fond blanc #FFFFFF<sup>22</sup> donc des couleurs très contrastées, ce qui facilite la lecture. Cependant, la zone de texte se limite à la partie centrale de la page. Les bords gauche et droite de la page sont remplis avec une couleur de fond bleue #3477CF<sup>23</sup>. Nous ne considérons ici que les couleurs principales, sans prendre en compte celles des plus petits éléments.

Le choix des couleurs actuelles du site est bien, car elles apportent :

- un bon contraste texte / fond de texte ;
- un site internet coloré, avec le fond de page.

21 #333333 est le code couleur hexadécimal rouge-vert-bleu qui représente un gris foncé. Illustration sur <http://www.colorhexa.com/333333>

22 #FFFFFF représente le blanc absolu en informatique

23 Illustration : <http://www.colorhexa.com/3477cf>

Tel qu'est défini le nouveau design, le contenu sera défini par trois couples de couleurs<sup>24</sup>, parmi lesquels le visiteur pourra choisir pour améliorer la lisibilité du texte par rapport à sa vue :

- le premier couple est celui par défaut, il correspond à du texte blanc sur fond bleu ;
- deuxième couple : blanc sur fond noir ;
- troisième couple : noir sur fond blanc.

*Les avantages que le nouveau design apporte*

#### *Avantage 1. C'est un design original*

Ce design est unique : à ma connaissance, il n'existe pas de design équivalent, ou en tous cas dans les associations caritatives d'Angleterre. Cette originalité permet à Dorset Blind Association de sortir de l'ordinaire et de se distinguer de ses nombreux concurrents, ce qui est extrêmement positif.

Nous espérons réellement que ce design sera un élément différenciant majeur pour DBA, et qu'il permettra à l'organisation d'avoir une plus grande notoriété<sup>25</sup>.

#### *Avantage 2. La navigation par onglets*

Les couleurs utilisées pour le fond de la page, le fond de la barre de navigation principale et le fond des liens actifs donne l'illusion d'une navigation par onglets.



*Illustration 7: La navigation par onglets : la plus intuitive*

La navigation par onglets est probablement la plus intuitive. C'est celle que les visiteurs identifient le mieux car elle ressemble à des onglets que l'on peut trouver dans le monde réel<sup>26</sup>. C'est donc avec cette mise en page que les visiteurs vont être le plus à l'aise pour naviguer sur les différentes pages du site.

#### *Avantage 3. Les gros liens qui font toute la largeur de la page*

Toutes les pages contiennent un certain nombre de liens qui redirigent vers d'autres pages. Ces liens à l'intérieur des pages, qui ne font pas partie de la barre de navigation principale dans la tête de page, sont très importants pour faire des relations entre les pages, et donc pour la structure générale du site.

<sup>24</sup> Pour illustrer les couleurs et leur présentation, j'invite le lecteur à visiter : <http://dorsetblind.org.uk>

<sup>25</sup> La mise en ligne du site a été un succès, et repris par la presse.

<sup>26</sup> Voir <http://www.uxbooth.com/articles/tabbed-navigation-and-what-makes-it-useful/>

## Learn more about Dorset Blind

Founded in 1918 as a result of WW1 »

Our services help visually impaired people enjoy life »

Meet the team »

*Illustration 8: Les liens de navigation à l'intérieur des pages : le fond change de couleur sur toute la ligne*

Ce modèle de navigation est très original, il n'est présent sur aucun autre site à ma connaissance. Lorsque le visiteur passe sur un lien, le fond de page change de couleur sur toute la ligne, pour que le lien soit plus visible, et ce peu importe où est le curseur.

Les liens sont également regroupés lorsqu'ils mènent vers des contenus similaires, ce qui constitue une association d'idées dans l'esprit du visiteur<sup>27</sup>.

#### *Avantage 4. La réduction de place*

Puisque tous les contenus seront plus grands, cela implique que l'on pourra en mettre moins.

C'est un avantage, car cela va encourager les rédacteurs de contenu à faire des textes moins longs. Mon expérience montre qu'avec des petites structures comme les associations, la tendance est à faire des textes longs et exhaustifs ; alors que les besoins d'internet sont d'écrire du contenu court - clair - concis. Cette contrainte spatiale va imposer une meilleure longueur de texte.

#### *Avantage 5. Le choix des couleurs*

Les couleurs de l'association sont celles de son logo : bleu, rouge et blanc. J'ai choisi comme couleur de fond des pages le bleu, car c'était la couleur de fond de l'ancien site ; le texte, le fond de la barre de navigation principale et le fond des liens actifs en blanc ; et les boutons "Donate Now" en rouge. J'ai néanmoins changé les teintes de bleu et de rouges pour avoir un résultat assez foncé, mieux contrasté avec le texte blanc.

Les couleurs pourront être changées par le visiteur selon un choix prédéfini, pour s'adapter aux différents problèmes de visions. Il est difficile de prendre en compte tous les problèmes de vision qui existent, j'ai donc défini trois couples de couleur.

#### *Les inconvénients que le nouveau design apporte*

##### *Inconvénient 1. Le choix de la bonne taille de police*

Un des effets de ce design repose sur la grande taille pour la police, qui facilite la lecture pour les personnes malvoyantes. C'est là qu'est l'originalité : les concurrents disposent d'options pour augmenter la taille de la police, et ce site propose une taille déjà grande.

Le problème qui se pose est la limite au-delà de laquelle les personnes ne présentant pas de problème de vue peuvent lire ce gros texte sans difficulté. Plus la police est grande, plus elle est accessible pour les malvoyants et moins pour les personnes avec une bonne vue, et inversement.

Après quelques tests auprès de plusieurs personnes, j'ai fixé une taille standard de 36 pixels pour les paragraphes de texte<sup>28</sup>.

---

<sup>27</sup> Les liens sont associés en bas de la page du volontariat, par exemple :

<http://dorsetblind.org.uk/volunteering.html>

<sup>28</sup> Ce qui représente un peu plus de trois fois la taille du texte de ce document.

## *Inconvénient 2. La réduction de place*

Certains contenus se prêtent bien à la réduction d'espace, comme les textes, et le contenu de manière générale. Mais d'autres sont plus difficiles à mettre en place, comme la navigation.

Suivant le plan du site, la barre de navigation principale doit avoir 7 liens, qui doit s'afficher correctement pour chaque taille d'écran et chaque taille de police.

## **Le nouveau nommage des pages**

L'ancienne version du site laissait apparaître l'url réel de chacune des pages, sous la forme :

*/categorie.php* pour une page de catégorie ;

*/CATEGORIE/page.php* pour une page appartenant à catégorie.

Cet ancien nommage des pages avait plusieurs inconvénients :

- l'url correspond au chemin réel de chaque fichier du site ;
- le nom de la catégorie est écrit en majuscules, ce qui gêne la lecture par l'humain ;
- cela ne masque pas la technologie utilisée pour les pages, ce qui peut également gêner l'humain, car cela n'apporte rien.

La nouvelle version du site, gérée avec CiceronCMS, est basée sur une navigation avec **réécriture d'url**<sup>29</sup>, que j'ai configuré pour afficher des pseudo-url de ce type :

*/categorie.html* pour une page de catégorie ;

*/page.html* pour n'importe quelle page du site.

Le choix de laisser l'extension .html n'a pas d'incidence, à l'inverse de l'affichage de .php ou des autres technologies, car HTML est le langage de base pour la création des pages internet ; cela peut même donner l'impression que le site n'utilise pas de CMS pour créer les pages, et qu'elles sont écrites directement en HTML. Ce changement rend le site plus agréable à visiter par les humains.

# **Bilan des améliorations**

Durant la période du projet, j'ai eu plusieurs idées sur l'amélioration du site, ainsi que sur son développement. Certaines sont actuellement appliquées, tandis que d'autres ont été abandonnées, car trop compliquées à mettre en oeuvre ou finalement considérées inintéressantes.

J'ai classifié les améliorations en fonction de leur impact sur l'efficacité du site à atteindre ses objectifs : les très bonnes idées sont à mettre en avant.

D'autres détails sur le développement du site sont disponibles en ligne, sur <http://projets.nicolaspierre.name/p2813>.

---

<sup>29</sup> La réécriture d'url consiste à rendre une adresse de page lisible par l'humain – cet article explique ses avantages : <http://www.yourhtmlsource.com/sitemanagement/urlrewriting.html>

## Les très bonnes idées

Les meilleures idées sur ce site concernent le nouveau design, et sont expliquées dans la partie Résultats / La construction du site.

## Les bonnes idées

### Éclaircir le lien entre les dons et leurs effets

Actuellement, sur la page de donations, ce que l'association peut faire avec certains montants de dons, par exemple : « 10GBP permet de payer des rafraichissements à un club »<sup>30</sup>

Ces exemples sont intéressants, car ils montrent concrètement aux donateurs potentiels où va aller leur argent. Le discours général de la page était : "Vous voulez faire un don, regardez ce que nous allons faire avec". L'amélioration a consisté à développer ces exemples, en les déplaçant dans les pages des services, là où ils seraient plus efficaces. Pour chaque page de service, nous avons finalement : sa présentation complète, suivie d'un court texte explicatif : "Un don de 00GBP paierait pour une semaine d'essence de ces voitures de service", et d'un lien "donner maintenant". Le discours est devenu : "Vous pensez que ce service est utile, alors aidez à le maintenir".

Néanmoins, bien que cette idée a pu être mise en place sur certaines pages, cela ne concerne qu'un nombre limité de pages, les informations manquant pour pouvoir l'appliquer à tous les services.

### Le détail des dépenses

La bonne tenue des finances d'une organisation est un aspect important de sa gestion. La publication des finances est un point important pour la crédibilité d'une organisation quelle qu'elle soit ; et encore plus importante pour une organisation dont le but est de récolter des fonds pour les redistribuer.

J'ai remarqué, après avoir visité plusieurs sites d'organisations caritatives<sup>31</sup>, que :

- la plupart des petites structures ne publient pas le détail des dépenses ;
- la plupart des grandes structures publient le détail des dépenses.

Il m'a paru compliqué de publier sur le site l'ensemble des détails des comptes de DBA, d'abord parce que c'est compliqué, et ensuite parce que la majorité des visiteurs serait perdue devant trop d'informations ; néanmoins nous nous sommes accordés à publier le chiffre le plus important : la part de l'argent attribuée à la gestion, et la part qui est effectivement redistribuée<sup>32</sup>.

### Responsive design (mise en page adaptative)

Aujourd'hui, de plus en plus de sites internet intègrent un design dont la mise en page s'adapte en fonction de l'appareil utilisé par le visiteur : la même page s'affiche en grand sur écran d'ordinateur, et se réorganise sur un téléphone portable ou une tablette. Cette fonctionnalité est

---

30 En version originale : « £10 can pay for refreshment to one of our clubs »

31 C'est l'impression ressentie après la visite de plusieurs sites internet d'associations caritatives opérant sur Dorset et d'autres à un niveau national, en me plaçant dans l'état d'esprit d'un utilisateur moyen recherchant des informations sur les dépenses de ces organisations sur leur propre site uniquement. Bien que cela n'aie pas la précision d'une étude quantitative, c'est le même sentiment qu'aurait eu un visiteur moyen effectuant la même recherche le même jour.

32 Le détail des dépenses est visible sur <http://dorsetblind.org.uk/donate.html>

rendu possible grâce aux dernières technologies comme jQuery<sup>33</sup>. N'étant pas un expert dans ce domaine, je ne rentrerai pas dans les détails techniques de cette technologie. J'ai cependant des connaissances basiques qui m'ont permis d'installer un script qui fait modifier la présentation de la tête de page en fonction de la largeur de l'écran.

J'ai été surpris de constater que très peu d'organisations pour les malvoyants appliquent cette adaptativité. J'ai discuté avec de nombreuses personnes malvoyantes qui passaient aux bureaux, et beaucoup trouvent très utiles les tablettes, car elles sont faciles à manipuler et la fonction zoom est rapide à utiliser<sup>34</sup>. Après réflexion, je pense que c'est très sûrement le manque de moyens et de compétences qui les empêchent d'insérer cette fonctionnalité dans leur sites.

## **Les idées dont la mise en oeuvre n'est pas possible**

Le développement du site que j'ai effectué a été un travail ponctuel pour DBA. Personne n'avait les connaissances nécessaires pour effectuer un tel travail avant mon arrivée, et personne ne va retravailler sur le site maintenant que je suis parti. Cela implique que le projet doit être entièrement terminé à mon départ. J'ai donc du, tout au long du projet, gérer les fonctionnalités à mettre en place, afin de délivrer le meilleur produit possible avec le temps imparti.

## **Choisir les photos en fonction de l'émotion qu'elles contiennent**

Assez rapidement, après avoir été visiter les sites de plusieurs concurrents, et en discutant avec Jonathan et Jaya, nous nous sommes accordés à dire que les photos devaient porter de l'émotion.

Effectivement, l'émotion dans le contenu des pages est un critère important, car les visiteurs retiennent mieux une information qui touche leurs émotions. Il s'agit d'un bon point pour le projet que les responsables, côté 'client', en soient pleinement conscients, car cela facilite la compréhension du projet, donc sa réussite.

Cependant, en fin de projet, le bilan est mitigé. DBA possède une banque de photos dont la très grande majorité est de mauvaise qualité<sup>35</sup>. L'organisation profite très occasionnellement des services d'un photographe professionnel, mais le nombre de photos de bonne qualité reste faible, et il y a peu d'émotion.

Comme je n'ai pas les moyens d'obtenir des photos de meilleure qualité et avec plus d'émotion dans le temps imparti, j'ai pris la décision choisir les photos parmi celles disponibles. Je recommande à DBA d'accorder plus d'attention à leurs photos lors de leurs prochains évènements, et de les remplacer sur le site au fur et à mesure.

## **Les idées abandonnées**

Les idées abandonnées ne sont pas à considérer comme mauvaises, au premier sens. Au moment où je les ai eues, j'ai trouvé chacune d'elles intéressante, mais j'aurais à y repenser, et demander aux membres de l'association leur avis, pour être sûr de leur pertinence. Elles n'ont pas été prises en compte lors de la réalisation du site ; elles doivent néanmoins être conservées, car elles pourront être reconsidérées lors des redéveloppements futurs du site.

---

33 jQuery est un ensemble de fonctions, basé sur javascript.

34 à l'inverse, seulement 4 personnes sur les 1000 inscrits dans les registres de DBA sont capables de lire le braille

35 la notion de qualité des photos dans une page internet est équivalente à celle dans le domaine de la photographie professionnelle : définition de l'image, luminosité, couleurs, éléments visibles ...

## **Le texte qui devient noir lorsque l'utilisateur descend la page**

Pour essayer d'appréhender la notion de la perte de vue, John Andrews<sup>36</sup> m'a proposé l'idée de créer une page, dont la couleur du texte changerait en fonction de l'avancement du lecteur. Plus le visiteur descendrait la page, plus son texte deviendrait sombre, jusqu'à être exactement de la même couleur que le fond de la page, donc totalement invisible.

Cette expérimentation est tout à fait intéressante, car elle simule la perte de vue. Néanmoins, le projet du site ayant avancé, j'ai décidé de ne pas la mettre en place pour ne pas perturber les visiteurs, et pour ne pas avoir à rajouter encore du contenu dans un site où le contenu prend beaucoup de place, et nous avons finalement opté pour la simplicité. En parallèle, le choix d'un site le plus accessible possible est une fonctionnalité suffisamment importante et différenciante pour ne pas chercher à compliquer<sup>37</sup>.

On pourrait imaginer transformer cette idée en un site indépendant, de une seule page, dont le but serait uniquement de montrer aux visiteurs cette expérience.

## **Braille "can you read this ?" we can help you**

L'idée d'origine était de créer des détails dans le site, d'insérer des petits éléments qui ne seraient pas directement utiles pour le contenu, mais qui contribueraient à créer un site unique.

Pour ajouter ces détails, la première idée qui m'est venue a été de chercher du côté des symboles qui font référence à la malvoyance. J'en ai identifié deux : la canne blanche et le braille (ref). J'ai réussi à insérer la canne blanche dans le système de navigation ; mais le braille ne sera pas présent dans la version finale du site, malgré un bon départ.

Dans le premier design, j'ai dessiné la mise en page d'un bloc de texte de la page d'accueil.

Le concept de ce bloc est de capter l'attention du visiteur en affichant un message qu'il ne peut pas comprendre, tout en mettant en avant le service de transcriptions.

Finalement, l'idée a été abandonnée en même temps que le premier design ; car je me suis vite rendu compte qu'avec la seconde version, il était beaucoup plus difficile d'insérer ce bloc à cause de la réduction d'espace.

## **Plus parler des personnes célèbres qui nous soutiennent**

Dorset est une zone côtière au sud de la Grande Bretagne, a un climat plus agréable que les régions plus au nord, comme notre Côte d'Azur. De ce fait, la région héberge un certain nombre de célébrités nationales<sup>38</sup>. DBA reçoit occasionnellement le soutien de ces célébrités, mais le met très peu en avant.

Je pense qu'il faudrait montrer ce soutien de manière plus explicite, car venant de personnes connues, cela apporte de la crédibilité.

J'avais prévu d'afficher des citations de ces personnes, disant des choses comme « le travail qui est fait ici est fantastique » ; et sur différentes pages, afficher plusieurs citations dans un même bloc, et les faire défiler une par une. J'ai finalement manqué de temps pour implémenter le programme de défilement, et je n'ai pas pu obtenir de citations.

## **Nous avons besoin d'argent, de temps et d'amour (we need money + hours + love = smile)**

L'idée consiste à mettre en avant les besoins de DBA à côté de ce que les bénévoles apportent

---

<sup>36</sup> John Andrews est le responsable honorifique de DBA

<sup>37</sup> Cette démarche rejoint la méthode MVP (Minimum Viable Product)

<sup>38</sup> Je n'ai pas de données précises

aux personnes qu'ils aident. De manière synthétique, DBA a besoin d'aide pour aider les personnes, ce sont des expressions qui se retrouvent plusieurs fois dans le site<sup>39</sup>. Pour rendre cela plus explicite, et pour mieux toucher l'émotion du visiteur, j'ai pensé à décomposer cette première partie d'aide en trois :

- l'argent, qui représente les dons ;
- les heures, pour le temps passé en bénévolat ;
- l'amour, qui est l'amour que témoigne quelqu'un lorsqu'il aime la page facebook de DBA, ou s'abonne au compte twitter par exemple.

Lors de ce projet, je voulais aussi trouver un moyen d'inclure une référence à mes études scientifiques, car il y a d'habitude peu de scientifiques qui font partie de DBA, le profil étant plus littéraire, économique et social.

J'ai eu l'idée de représenter cette somme de besoins sous forme d'une équation, puisque les dons, le bénévolat et les médias sociaux apportent suffisamment d'aide à l'organisation pour qu'elle puisse elle-même aider les malvoyants et leur apporter le sourire, cela donne :

argent + heures + amour = sourire

Cette idée était réalisable avec la première version du design, tel que je l'ai dessiné sur l'illustration suivante.

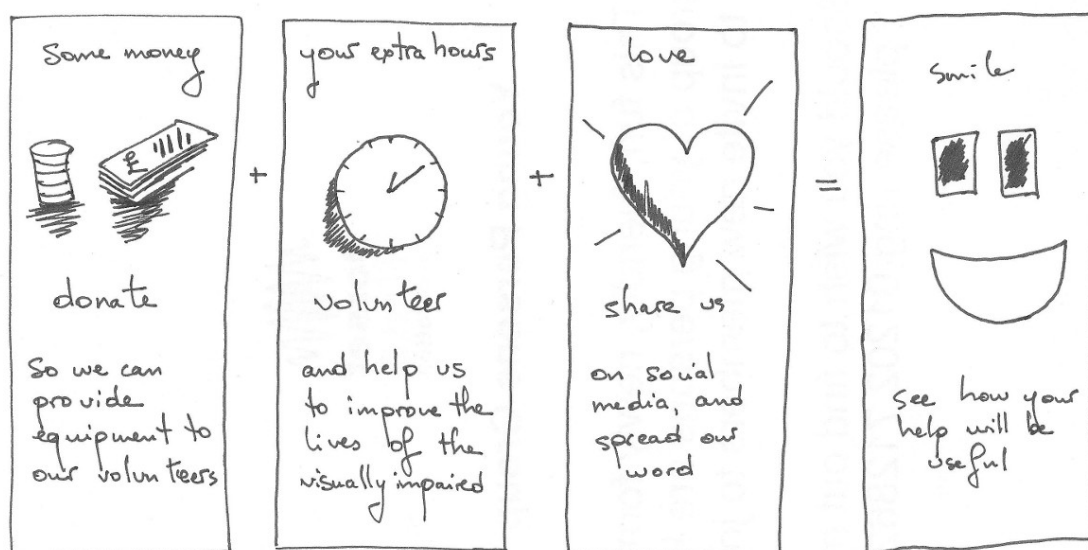


Illustration 9: "You can help us" : comment aider DBA

Malheureusement, avec le second design, cet élément est beaucoup plus difficile à insérer car il contient des petits éléments ; il aurait eu besoin d'une mise en place très précise.

39 « Nous avons besoin d'aide » ... « Nous aidons les gens » sont des expressions récurrentes dans le site



# 5. Analyse

## Analyse de la réécriture du contenu

### Photos difficiles à fournir

J'ai eu des difficultés à obtenir les photos pour le site. J'ai donné comme consigne de prendre ce point en considération lors des prochains évènements, et de manière générale, pour que DBA puisse dans le futur remplacer les photos de qualité moyenne par des meilleures photos, et combler certains vides que nous avons laissés.

### La réécriture des textes

Les textes ont été réécrits dans leur grande majorité, et je trouve que ces nouvelles versions sont meilleures : les paragraphes sont plus courts, il y a plus de mots-clés, et les textes répondent de manière générale mieux aux règles d'écriture dans ce contexte<sup>40</sup>.

### Durée de vie estimée du site

Donner la durée de vie d'un site internet est une estimation complexe, mais intéressante : comme tout produit, on attend d'un site un retour sur investissement. Ici, on peut se demander combien de temps durera le travail que j'ai effectué sur 13 semaines. Sans rentrer dans une analyse exhaustive, je vais donner quelques points de réflexion.

D'abord, un site internet est un programme. Physiquement, ce sont des données numériques, qui sont enregistrées sur les serveurs de l'hébergeur. Tant que ces données ne sont pas perdues - ce qui est rarement le cas - le site peut rester en ligne indéfiniment<sup>41</sup>.

Un autre aspect de la durabilité du produit est sa sécurisation. Ici, la sécurité du programme ne rentre pas en compte dans la durée de vie du site, car il ne contient pas d'informations sensibles. S'il arrivait, d'une manière ou d'une autre, que l'association observe un dysfonctionnement ou des pertes de données, le site pourra être remis en ligne avec sa version d'origine dans des délais très courts.

Ensuite, l'analyse de la durée de vie du design est une question plus complexe. L'efficacité du design repose sur deux points : la mise en page, qui facilite la transmission des informations, et les effets visuels, qui ont un but purement décoratif. Les éléments de décoration subissent des effets de mode, des tendances artistiques.

J'estime que ce site a une durée de vie d'au moins dix années. Les technologies utilisées et la mise en page vont à priori très peu vieillir. Je pense même que ce site pourrait durer une

---

40 Plus d'informations sur mon site dédié : <http://code.nicolaspierre.name/makeitsimple/>

41 J'ai remis au responsable une copie des fichiers du site ainsi que de la base de données sur CD, ce qui suffit pour remettre le site en ligne en cas de problèmes sur le serveur.

quinzaine d'années, grâce à son design unique et innovant qui a peu de chances d'être remplacé.

Je recommande cependant aux personnes qui vont mettre à jour le site de le faire dans la continuité de l'esprit du design, notamment par rapport au style des textes, la qualité et les dimensions des photos par exemple.

## Analyse de l'accessibilité

Je suis convaincu que les fonctionnalités concernant l'accessibilité des personnes malvoyantes sur ce site sont bien plus avancées que sur la très grande majorité des sites concurrents. Je suis également satisfait que le site reste parfaitement accessible aux personnes ayant une bonne vue, que les fonctionnalités d'accessibilité ne détruisent pas leur expérience ; car la plus grande majorité des visiteurs a une bonne vue. Le message que je veux faire passer avec ce design est que Dorset Blind Association accorde de l'importance à l'accessibilité, même sur son site.

Durant mon stage, je n'ai pas eu la capacité de faire organiser des tests. Je pense qu'il serait très intéressant de pouvoir déterminer, par exemple sur une centaine de personnes :

- combien de malvoyants considèrent le nouveau design comme une très grande amélioration de l'accessibilité, par rapport à l'ancien design et aux concurrents ;
- combien de personnes avec une bonne vue se considèrent gênées par cette présentation, par rapport à l'ancienne et aux concurrents.

## Le nouveau design accessible : une révolution<sup>42</sup>

L'accessibilité des sites internet est dans plusieurs pays une obligation légale pour certaines organisations<sup>43</sup>. Cependant, elle est sujet à débat parmi les webmasters, parfois considérée comme un échec<sup>44</sup>.

La recherche d'une meilleure accessibilité pour les personnes malvoyantes a été une constante de ce projet. La philosophie de DBA est de s'occuper des personnes malvoyantes, alors le site doit aussi renvoyer cette image.

Nous espérons beaucoup que les efforts que nous avons effectués dans ce sens nous permettront de nous distinguer des autres organisations caritatives.

À la fin de ce projet, je ne peux pas encore prévoir quelle sera la réaction du public sur le long terme, mais il a reçu d'excellents retours lors de son lancement et a été plebiscité par plusieurs médias.

J'ai rencontré des difficultés par rapport à cette accessibilité, car cette manière de faire ne doit pas dégrader l'expérience des personnes qui ont une bonne vue. Effectivement, si la taille du texte est trop élevée, cela gêne la lecture. Le choix de cette taille a été compliqué à effectuer, les uns la trouvant toujours trop petite et les autres toujours trop grande.

---

42 Plus de détails sur les médias qui ont relayé l'ouverture du site, en le décrivant comme « un site internet révolutionnaire pour les malvoyants » : <http://projets.nicolaspierre.name/n493685>

43 En France, les administrations et les collectivités territoriales ont certaines contraintes sur l'affichage de leur contenu en ligne

44 Pas de référence

Il est également difficile de définir si le design, de manière générale, et les autres points d'accessibilité que nous avons développé, de manière plus particulière, seront considérés par les visiteurs et par la communauté des webmasters comme une simple expérience, ou un véritable pas en avant dans la considération de l'accessibilité des sites internet d'aujourd'hui et du futur.

# 6. Conclusion partielle

## Résultats très satisfaisants

Les résultats que j'ai obtenu avec le développement de ce nouveau site internet sont très satisfaisants.

Nous avons eu d'excellents retours de la part des personnes malvoyantes que nous avons inclus dans le processus de développement, qui ont confirmé chaque étape du design. Les articles de presse et les passages à la radio ont montré que le site est une réussite.

Je suis personnellement très fier du résultat.

## Une qualité à maintenir

Le succès d'un site internet dépend de son contenu à chaque instant, il est donc important de maintenir le site à jour. Je recommande aux personnes qui vont contribuer au site de :

- mettre à jour le contenu régulièrement, entre deux fois par mois pour les actualités et une fois par an pour certaines pages dont le contenu est moins changeant ;
- maintenir l'esprit du design, et ce qui rend le site accessible.

## Développement futur

Pour les développements futurs du site, je recommande de réfléchir au développement de l'accessibilité via l'audio.

Les 100 ans de Dorset Blind Association dans quatre ans doivent selon moi fortement être mis en valeur.

Je recommande également à Dorset Blind Association de travailler sur le contenu hors-site :

- certains sites internet bien classés dans les moteurs de recherche pour « Dorset Blind Association » ont du contenu qui pourrait être mis à jour ;
- les organisations caritatives ont des offres spéciales sur Google Adwords, qui est le service de publicité en ligne de Google ;
- la newsletter électronique de DBA peut être améliorée, car elle est aujourd'hui complexe, et elle ne ressemble plus au site.

# 7. Capitalisation des connaissances

J'ai effectué ce stage dans le cadre d'une interrogation sur mon avenir professionnel. Les sites internet prenant de plus en plus de place dans ma vie extrascolaire et mes travaux étant appréciés, je me suis demandé si je devais me réorienter à la fin de mon cursus d'ingénieur vers des métiers de création de site internet.

J'ai capitalisé des connaissances spécifiques à la création de sites internet :

- **Programmation** d'un CMS avec PHP<sup>45</sup>, HTML, CSS, javascript ;
- **Design** des pages et du contenu.

J'ai également renforcé des connaissances interpersonnelles :

- **Communiquer** en anglais sur internet, en réunion, sur la radio, pour expliquer et convaincre ;
- **Utiliser mes connaissances** à des besoins spécifiques exprimés par l'entreprise cliente ;
- **Gérer un projet** avec des contraintes évolutives, et l'impératif d'un produit fonctionnel à la fin de la période.

Mon stage s'est bien passé, et a confirmé mes capacités à travailler dans ce milieu : gestion du projet, éléments de différenciation du site, production du contenu ...

Cependant, je ne m'imagine pas travailler à temps plein dans ce domaine, pour des raisons diverses et choix personnel. Je reviens donc pleinement dans mon cursus d'ingénieur.

---

45 PHP, HTML, CSS et javascript sont des langages utilisés pour créer des sites internet

# Bibliographie

La grande majorité des éléments de ce rapport sont issus de mon expérience, acquise sur la construction de sites internet et de la lecture de nombreux articles.

J'ai également obtenu certaines informations de la part des membres de Dorset Blind Association, qui proviennent de leur propre expérience.

# Glossaire

## **Bouton**

Lien avec généralement une grande marge, un bouton attire l'oeil et est généralement utilisé pour des liens importants.

## **UX**

User Experience (expérience utilisateur) est un concept qui regroupe les différentes interactions qu'un visiteur a avec un site internet, et la manière dont il vit cette expérience.

## **CMS (Content Management System – Système de Gestion du Contenu)**

Le système de gestion du contenu est un programme qui permet de gérer le contenu, sans connaître les langages de programmation.

## **Code Couleur**

*Extrait de [http://fr.wikipedia.org/wiki/Couleurs\\_du\\_Web](http://fr.wikipedia.org/wiki/Couleurs_du_Web), consulté le 12/08/2014*

Un triplet hexadécimal est un nombre hexadécimal à 6 chiffres mémorisé sur trois octets utilisé en HTML et dans les feuilles de style en cascade (CSS), et d'autres applications, pour représenter les couleurs. Les octets représentent les composantes rouge, vert et bleu de la couleur. Un octet représente au moins l'intervalle entre 00 et FF (en notation hexadécimale), ou 0 à 255 en notation décimale. Le triplet hexadécimal est formé par la concaténation de trois octets en notation hexadécimale, dans l'ordre suivant : octet 1 : valeur du rouge, octet 2 : valeur du vert, octet 3 : valeur du bleu.

## **Webmaster généraliste**

Le webmaster<sup>46</sup> est un terme très large désignant une personne qui crée un site internet. Le généraliste, à l'instar des médecins ou des ingénieurs généralistes, a des compétences réparties sur l'ensemble des domaines de connaissances de son métier. Le webmaster généraliste est donc capable de créer des sites internet, en prenant en compte la gestion du projet, la création du design, l'intégration du CMS, etc.

## **Information (dans un site internet)**

L'information dans un site internet regroupe l'ensemble du contenu qui apprend des choses sur l'organisation au visiteur. C'est majoritairement du texte, mais cela prend également en compte les titres, les médias comme les images, les vidéos, les cartes.

---

46 En français, webmestre

Dans un site d'une petite organisation, on retrouve plusieurs pages classiques : la page d'accueil, la page de menu, la page de contenu et la page d'accueil.

**Page d'accueil.** C'est la première page qui est affichée lorsque le visiteur arrive sur le site. Elle présente brièvement l'organisation et ses activités.

**Page de menu.** Les pages de menu sont généralement des pages de catégories, qui contiennent un résumé de la catégorie, ainsi que de nombreux liens vers les autres pages de la catégorie.

**Page de contenu.** La page de contenu contient beaucoup de texte et de médias, et très peu de liens vers d'autres pages. Elle contient beaucoup d'informations sur les activités de l'organisation.

**Page de contact.** La page de contact est en quelque sorte la page finale du site. Lorsqu'un visiteur a eu les informations qui sont contenues dans les autres pages, l'étape suivante est de contacter l'organisation pour avoir d'autres informations, participer à ses activités, ou bénéficier des services ...

### **Réécriture d'url**

La réécriture d'url repose sur une technologie utilisable sur un serveur de site internet. Une certaine configuration d'un fichier spécifique (le fichier .htaccess) permet de transformer une url comme celle-ci :

services.html

en url comme celle-là :

index.php?page=services

L'url ainsi affichée dans la barre d'adresse est plus agréable à regarder, sauvegarder et partager pour les visiteurs, et mieux pour les moteurs de recherche.