Le parcours de contact

Notez les étapes, les points de blocage et les corrections à effectuer, de la page visitée jusqu'à la réponse.

1. La démarche que je teste

☐ demande de devis ☐ rendez-vous ☐ réservation ☐ inscription ☐ simple question

2. Mes canaux de contact

Ne gardez que les canaux que vous pouvez suivre : un numéro auquel personne ne répond crée une possibilité de contact fictive.

Canal	Pour quel besoin ?	Qui le suit ?	Facile à trouver sur téléphone ?
Téléphone			
Courriel			
Formulaire			
Rendez-vous en ligne			
Autre :			

3. Le bouton ou le lien

Il annonce une action réelle et correspond à sa destination. Il se trouve près des informations qui déclenchent la démarche.

Libellé actuel : ..... → Proposé : .....

4. Le formulaire, champ par champ

Pour un premier échange, le nom, un moyen de réponse et un message peuvent suffire. Ne demandez pas de données personnelles inutiles.

Champ	Nécessaire dès le premier contact ?	Obligatoire ?	À garder / retirer

5. Le test complet

Comme si vous découvriez le site, sans passer par l'administration. Si possible, faites-le faire par une personne qui ne connaît pas le site.

Étape	Ordinateur	Téléphone	Problème constaté
Ouvrir une page de prestation ou d'information			
Repérer comment faire la démarche			
Remplir le formulaire			
Le message de test arrive à la bonne adresse			
L'internaute voit une confirmation et un autre moyen de contact			

6. Après l'envoi

Message de confirmation affiché : .....

Délai annoncé (seulement s'il est tenable) : ..... · Qui consulte les demandes ? .....

7. Mes trois obstacles les plus gênants

Il n'est pas nécessaire de refaire le site pour rendre un numéro visible ou raccourcir un formulaire.

Obstacle	Correction	Faite le