Mon plan d'amélioration

Classez les problèmes, choisissez une correction prioritaire, indiquez qui doit intervenir et vérifiez le résultat obtenu.

1. Les problèmes observés

Effet : empêche-t-il de comprendre, de contacter, de commander ? Personnes concernées : revient-il souvent, sur une page importante ? Effort : facile ou intervention technique ?

Problème	Effet	Personnes concernées	Effort	Priorité
Le formulaire ne transmet plus les messages	*Bloque les demandes*	*Tous les contacts*	*Technique*	*Maintenant*

Priorité : maintenant · plus tard · ne rien changer.

2. Le constat

Que se passe-t-il exactement ? Sur quelle page, à quel moment du parcours ?

3. Les indices

☐ chiffres ☐ demandes reçues ☐ test du parcours

☐ remarque de la clientèle ou des membres ☐ questions répétées

4. Mon hypothèse

Qu'est-ce qui pourrait expliquer la difficulté ?

5. La correction : un seul élément à la fois

« Améliorer la page d'accueil » est trop vague. « Ajouter en haut de la page les trois prestations principales et un lien vers chacune » est vérifiable.

6. Qui intervient ?

☐ moi, depuis l'administration du site ☐ une ou un professionnel

Avant une intervention importante : sauvegarde récente vérifiée ☐ · Je sais qui peut restaurer le site ☐

Si un prestataire intervient : problème identifié, correction proposée, coût, contrôle du résultat.

7. La vérification

Refaites la démarche, sur ordinateur et sur téléphone si nécessaire. La correction fonctionne-t-elle ? A-t-elle créé un autre problème ?

Date : ..... · Ordinateur ☐ · Téléphone ☐ · Résultat :

8. Quelques semaines plus tard

Les demandes sont-elles plus précises ? L'information est-elle trouvée sans aide ? Si le problème persiste, poursuivez le diagnostic.