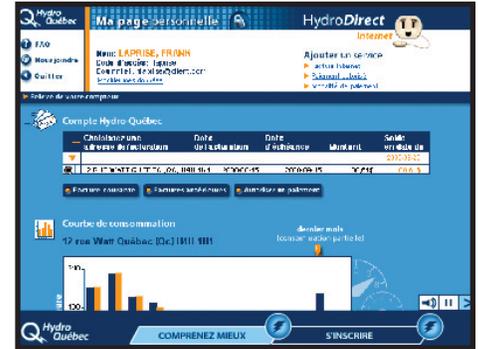




# Facture et paiement par Internet HydroDirect Internet

Hydro-Québec [www.hydroquebec.com] offre depuis peu à ses clients résidentiels une page Web personnalisée leur permettant de gérer leur compte d'électricité par Internet.



## MÉTHODOLOGIE

Évaluation effectuée durant la deuxième semaine de mai 2001 sur PC (Win 98 et 2000) et Macintosh (OS 8.6, 9.1 et OS X), avec les fureteurs Opera 5.11, Internet Explorer 5, Netscape 4.7 et Netscape 6, sur connexions T1, modem-câble et modem 56k. Mario Lavoie, ergonomiste, et Sonia Lassoued, conseillère, ont activement participé à cette évaluation, produite en utilisant un ensemble prédéterminé de critères ergonomiques et marketing, permettant d'identifier les problèmes les plus courants sur un site Web, une borne interactive, un logiciel, etc. Le résumé de ces critères peut être consulté en ligne à [www.ideactif.com/testnet](http://www.ideactif.com/testnet)

Sur la page-formulaire de création de la page personnalisée, un fac-similé d'une facture permet à l'utilisateur de visualiser l'ensemble des étapes d'inscription et les différentes actions nécessaires. Cela respecte un critère important de signification des codes en indiquant clairement à l'internaute la nature exacte des demandes formulées. Les exigences sont limitées à trois étapes principales, respectant donc aussi le critère des actions minimales [1].

Toutefois, la nécessité de conserver le bordereau de paiement est un irritant notable, puisque ce bordereau est habituellement transmis par l'abonné avec son paiement par la poste. La qualité de l'expérience peut se détériorer

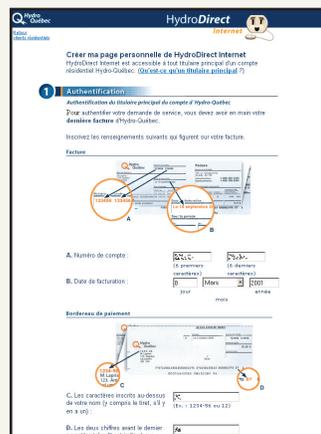
rapidement car, bien que le formulaire indique si des erreurs ont été commises durant la saisie des renseignements, on ne peut pas toujours identifier la nature de ces dernières sans lire tous les écrans d'aide spécifiant les normes de saisie acceptées. Cela enfreint le critère de guidage, spécifiant que les normes doivent apparaître dans l'interface [2].

Atteindre la page de création du compte depuis la page d'accueil du site est laborieux. Le trop grand nombre d'étapes de navigation est en cause: on doit passer par quatre pages présentant de l'information souvent redondante avant d'en arriver à l'inscription. Le critère d'actions minimales n'est donc pas respecté.

Après avoir rempli le formulaire, l'utilisateur peut s'inscrire à des services spécifiques, une étape beaucoup plus complexe que l'inscription et la création d'une page personnalisée. Soulignons l'impossibilité d'annuler une action ou de revenir sur une décision, un manque grave au critère du contrôle par l'utilisateur [3]. Or, la perte de contrôle a des conséquences irrémédiables sur le sentiment de confiance. L'absence d'indication sur l'usage des renseignements personnels des abonnés entraîne également ce sentiment de perte de contrôle. Cela est accompagné d'un ton rédactionnel directif, qui semble forcer les clients à utiliser ce service. Il aurait été plus habile de

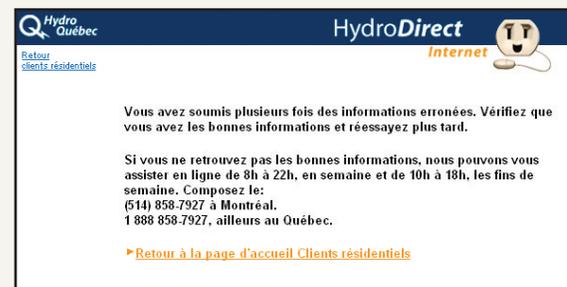
## [1] Premier formulaire

Le respect de trois critères ergonomiques est appréciable dans la page d'inscription au service. Brièveté/actions minimales: l'inscription se limite à trois étapes simples, toutes affichées dans la page. Signification des codes et guidage: l'application de ces deux critères est complètement imbriquée dans ce cas, le fac-similé de la facture étant utilisé à la manière d'une carte pour orienter l'utilisateur.



## [2] Message d'erreur

Après avoir soumis en vain le formulaire à quelques reprises, ce message d'erreur s'est affiché. Inexact, il brise le critère de qualité des messages d'erreur. En effet, l'utilisateur peut croire que l'information saisie sur son compte est erronée, alors que dans ce cas, c'était le format du mot de passe choisi qui était inadéquat. Le ton du message d'erreur à lui seul peut être décourageant pour bien des utilisateurs, déjà plus ou moins à l'aise avec l'idée de traiter sur Internet.



## FAITS SAILLANTS

### ERGONOMIQUES

### MARKETING

+

#### POINTS FORTS

+

- Inscription principale rapide et simple.
- Utilisation intelligente d'un fac-similé de la facture pour aider à l'inscription.

- Utilisation judicieuse de l'image de marque et de la crédibilité associée à Hydro-Québec.
- Assistance et service à la clientèle visibles en tout temps.
- Politique de confidentialité claire et concise.

-

#### POINTS FAIBLES

-

- Inscription aux services spécifiques relativement complexe.
- Environnement coercitif se substituant à un guidage adéquat, incluant l'impossibilité d'annuler certaines actions.
- Gestion des erreurs déficiente dans le premier formulaire

- Pas de sceau de sécurité.
- Conséquences des actes portés non claires.
- Pas de marge de manœuvre dans la navigation.

mettre de l'avant les avantages (bénéfices-clés) à l'utiliser [4].

Malgré ces failles, on note d'heureuses initiatives pour rassurer les internautes. L'option de modifier les renseignements est toujours visible dans la page personnelle. Il en est de même pour les services choisis, qui peuvent être retirés en tout temps. Nous regrettons néanmoins que le formulaire de problèmes techniques n'informe pas quant au délai de réponse, pouvant occasionner de nouveau un sentiment de perte de contrôle.

Bien que comportant des lacunes certaines, le site a néanmoins su exploiter une corde sensible avec la fenêtre jaillissante (pop-up) mettant en

scène « Monsieur Laprise ». Celle-ci nous présente une courte et divertissante animation. Sa pertinence nous fait oublier son caractère intrusif en nous guidant vers de l'information sur le nouveau service et vers l'inscription à celui-ci. Saluons finalement l'utilisation judicieuse de l'image de marque d'Hydro-Québec [5] et de la crédibilité associée à cette société d'État. ●

*Nathalie Berger est présidente et*

*Alain Robillard-Bastien est ergonomiste d'Idéactif Conseil.*

#### Votre opinion :

Pour faire part de vos commentaires et de votre évaluation du site HydroDirect Internet, écrivez à : [testnet@ideactif.com](mailto:testnet@ideactif.com)

## [5] Utilisation judicieuse de l'image de marque

Une fenêtre jaillissante (pop-up) mettant en scène « Monsieur Laprise » nous présente une animation flash assez courte et divertissante. Sa pertinence nous fait oublier l'intrusion dans notre navigation. L'animation nous guide ensuite vers plus d'information sur le nouveau service et vers l'inscription.



## [4] Valeur ajoutée mal exploitée

La présentation du nouveau service de facturation en ligne comporte une valeur ajoutée certaine, mais pas assez mise de l'avant. Le service gagnerait à être davantage associé à ses bénéfices (aspect pratique, rapide et personnalisé).

#### Description du service

Votre facture vous sera accessible en tout temps sur votre page personnelle. Fini le papier ! Vous êtes informé par courriel électronique de l'envoi de votre facture dès qu'elle sera émise par Hydro Québec. Le courriel contient un lien vers votre page personnelle HydroDirect Internet où vous pourrez consulter ou imprimer à votre guise toutes vos factures.

#### En ajoutant ce service

- Vous cesserez de recevoir vos factures papier par la poste à la fin d'une période de transition d'environ deux mois.
- Le paiement avec bordereau ne sera plus possible.
- Hydro-Québec vous offre deux modes de paiement gratuits pour acquitter votre facture :

Le **Paiement autorisé**. À la date d'échéance, le paiement s'effectue automatiquement.

Le **Paiement Internet**. Gérez vous-même le paiement de vos factures d'électricité par Internet.

## [3] Perte de contrôle

L'utilisateur se retrouve régulièrement dans des situations où il perd le contrôle d'une étape.

Entre autres, plusieurs opérations ne peuvent être explicitement annulées, l'utilisateur se retrouvant alors dans l'obligation d'acquiescer et d'ajouter le service. Le critère de contrôle indique que l'utilisateur devrait pouvoir refuser de s'inscrire à ce service spécifique après avoir lu les conditions. Sur le plan du marketing, une telle perte de contrôle est aussi reconnue comme une cause majeure d'insatisfaction des consommateurs face à un service.

Si vous ne choisissez pas l'un des deux modes de paiement d'Hydro-Québec, vous devrez acquitter vos factures à partir du site de votre institution financière.

Vous pourrez choisir la modalité qui vous convient après l'ajout du service Facture Internet.

J'ai lu et j'accepte.

Ajouter la Facture Internet à ma page personnelle

#### Paiement autorisé

##### Acquittez automatiquement vos factures d'électricité.

À la date d'échéance, le paiement s'effectue automatiquement. Finis les frais de retard ou de transactions financières inutiles. **(Plus d'information)**

► **Ajouter le service Paiement autorisé...**

#### Paiement Internet

##### Gérez vous-même le paiement de chacune de vos factures d'électricité par Internet.

Lorsque vous recevez une facture par Internet, gérez vous-même vos paiements, directement à partir de votre page personnelle HydroDirect Internet. Vous choisissez de quel compte, à quelle date et quel montant vous payez.

► **Ajouter le service Paiement Internet...**

Si vous ne choisissez pas l'un des deux modes de paiement d'Hydro-Québec, vous devrez acquitter vos factures à partir du site de votre institution financière. Certaines institutions peuvent exiger des frais.