Interface auditée : Camping.Luxe
(https://www.campingsluxe.fr/)

			ÉTAPE 1		ÉTAPE 2		ÉTAPE 3		ÉTAPE 4	
CHOIX 2 : HEURISTIQUE DE BASTIEN ET SCAPIN										
	NOTE GÉNÉRALE sur 20	**-11.65**								
1	Le guidage : Incitation, Groupement/distinction entre items, Feedback immédiat, Lisibilité.	-2	***Incitation*** *:* *- Barre de recherche bien visible dès l'arrivée.* *- Boutons incitatifs clairs (ex. "Tout afficher").* *- Cartes attractives avec informations clés → mais un peu trop d'infos.* *- Offres promotionnelles mises en avant.* ***Groupement / distinction entre items*** *:* *- Contenus organisés par blocs logiques (hébergements, promesses, types de campings).* *- Mais trop d'éléments sur une seule page → surcharge.* *- Succession rapide de blocs denses sans pause visuelle.* ***Feedback immédiat*** *:* *- Survols interactifs (zoom, surbrillance).* *- Mais actions peu explicites sur certaines cartes (ex: vidéos au hover, pas de bouton de réservation).* *- Titres cliquables sans indication (non intuitif).* ***Lisibilité*** *:* *- Certains textes trop petits ou mal contrastés (vidéo en fond, texte gris sur fond sombre, ombre ajoutée au texte).* *- Textes justifiés → difficulté de lecture fluide.*	-2	***Incitation*** *:* *- Présence du fil d'Ariane.* *- Le titre principal est trop large.* *- Le titre de la section ("Notre sélection de campings"), peu incitatif à une action.* *- Aucun texte ne guide l'usage des filtres.* ***Groupement/distinction entre items*** *:* *- Succession rapide de blocs denses sans pause visuelle.* *- Filtres visuellement éloignés de la zone qu'ils contrôlent.* *- Page très longue sans pagination des résultats.* ***Feedback immédiat*** *:* *- Lorsqu'un filtre est appliqué : changement de couleur du bouton, rechargement automatique, message si aucun résultat.* ***Lisibilité*** *:* *- Fil d'Ariane peu lisible (gris sur gris).* *- Contraste faible sur certaines zones éditoriales.* *- Problèmes similaires à la page d'accueil.*	-2	***Incitation*** *:* *- Bouton "Photos" très visible* *- Boutons "♡ Ajouter" et "Partager" visibles mais avec libellés peu explicites : on ne sait pas ce qu'on ajoute ni à quoi le partage mène.* *- Boutons "Afficher plus de photos" répétés, ce qui peut créer une hésitation ou une surcharge cognitive.* ***Groupement/distinction entre items*** *:* *- Succession rapide de blocs denses sans pause visuelle.* *- Cartes d'avis avec hauteurs variables → désorganisent la grille.* ***Feedback immédiat*** *:* *- Les filtres ou éléments interactifs n'indiquent pas toujours clairement leur fonction (ex : cœur).* ***Lisibilité*** *:* *- Texte trop petit sur certains boutons (notamment "Ajouter" et "Partager").* *- Icônes de partage gris clair sur fond clair → lisibilité faible.* *- Petits titres gris foncé sur fond gris foncé → contraste insuffisant.* *- Images de chargement : fond gris clair avec texte blanc → texte quasiment illisible pendant le chargement.*	-2	***Incitation*** *:* *- Le badge "Very good choice" ne joue pas son rôle incitatif car son design est flou (qualité d'image faible, formulation générique).* ***Groupement/distinction entre items*** *:* *- Informations financières du séjour mal hiérarchisées : tous les éléments sont visibles en même temps sans distinction claire entre essentiels et secondaires.* *- Plusieurs étapes en "plusieurs pages" (même URL sur toutes les pages)* ***Feedback immédiat*** *:* *- Aucun retour immédiat lors du clic sur "Afficher les modes de paiement" ou sur certaines actions utilisateur.* *- Le lien "Précédent" est grisé, ce qui peut laisser penser qu'il est inactif, même lorsqu'il fonctionne.* ***Lisibilité*** *:* *- Les titres sont trop grands, occupant trop d'espace inutilement.*	-2
2	La charge de travail : Brièveté, Densité informationnelle.	-1.2	***Brièveté*** *:* *- Certaines cartes trop chargées (trop d'infos).* *- D'autres trop légères, sans contexte clair.* ***Densité informationnelle*** *:* *- Succession rapide de blocs denses sans pause visuelle.*	-1	***Brièveté*** *:* *- L'utilisateur doit lire de nombreuses sections éditoriales pour trouver des résultats.* ***Densité informationnelle*** *:* *-Idem à l'étape 1, aggravé par la longueur extrême de la page selon le nombre d'hébérgements trouvés.* *- Absence de pagination → surcharge cognitive et ralentissement.*	-2	***Brièveté*** *:* *- Idem à l'étape 2* ***Densité informationnelle*** *:* *-Idem à l'étape 1*	-2	***Brièveté*** *:* *- Toutes les informations tarifaires (frais, taxes, promotions) sont affichées en même temps → surcharge de détails immédiate.* *- Possibilité de simplifier l'affichage en montrant uniquement les éléments essentiels, avec un bouton pour accéder au détail si souhaité.* ***Densité informationnelle*** *:* *- Présence en double des modes de paiement : une fois sous forme de texte, une autre fois via le bouton "Afficher les modes de paiement" → contenu redondant qui complexifie la page.* *- Présentation d'un trop grand nombre d'informations en simultané sans organisation visuelle hiérarchisée.*	-1
3	Le contrôle de l'utilisateur sur ses actions : Actions explicites, Contrôle de l'utilisateur.	-1.6	***Actions explicites*** *:* *- Certaines interactions sont peu claires (ex. cartes retournées, titres cliquables sans signal visuel).* ***Contrôle de l'utilisateur*** *:* *- Changement de page directement après l'interaction avec les filtres/tags, pas évident comment réinitialiser ou désactiver les filtres.* *- Le retour en arrière revient à la page complète et non à l'emplacement exact sur la home où l'on était.*	-2	***Actions explicites*** *:* *- Le système de filtres est parfois imprévisible (ex: sélection d'un critère remet l'option "Tous" automatiquement).* ***Contrôle de l'utilisateur*** *:* *- Pas de bouton "Réinitialiser les filtres".* *- Le comportement des filtres est confus.* *- Aucun contrôle sur la quantité d'informations affichées.*	-2	***Actions explicites*** *:* *- Idem à l'étape 2* ***Contrôle de l'utilisateur*** *:* *- Idem à l'étape 2* *- Bug lorsqu'on sélectionne une date, qu'on est rediriger vers une autre page et que l'on fait un retour arrière → sélection de nouvelle date impossible sans rechargement de la page*	-2	***Actions explicites*** *:* *- Le bouton "Précédent" donne l'impression d'être inactif à cause de son style gris.* *- Les éléments cliquables ne sont pas tous mis en évidence (aucun retour visuel ou confirmation).* ***Contrôle de l'utilisateur*** *:* *-Impossible de revenir facilement à la page précédente : une fois sur la page suivante (ex : page bonus ou paiement), l'utilisateur ne peut pas revenir sans recharger ou recommencer le tunnel.*	-2
4	L'adaptabilité de l'application : Flexibilité du système, Prise en compte de l'expérience.	-1.75	***Flexibilité du système*** *:* *- Site responsive (desktop, mobile, tablette).* *- Pas d'application mobile.* ***Prise en compte de l'expérience*** *:* *- Slider, flèches → interactions multiples et parfois incohérentes.* *- Clic sur certaines cartes ouvre des pages externes, cassant le parcours.*	-2	***Flexibilité du système*** *:* *- Idem à l'étape 1* ***Prise en compte de l'expérience*** *:* *- Même problème d'ouverture externe que dans l'étape 1.* *- Titre trop volumineux.* *- Images très longues à charger sur certaines pages.* *- Connexion obligatoire pour ajouter au favoris : l'utilisateur doit créer un compte ou se connecter → étape perçue comme bloquante.*	-2	***Flexibilité du système*** *:* *- Idem à l'étape 1* *- Aucune adaptation dynamique visible en fonction du contenu (ex : si qu'une carte à affichée, elle reste décalée et non centrée).* ***Prise en compte de l'expérience*** *:* *- Même problème d'ouverture externe que dans l'étape 1 & 2.* *- Certains textes trop volumineux.* *- Répétition de composants déjà présents sur d'autres pages → impression de déjà vu, qui alourdit l'expérience.* *- Positionnement instable des pourcentages dans la section "Les bons gestes…" → manque d'alignement.* *- Connexion obligatoire pour ajouter au favoris : l'utilisateur doit créer un compte ou se connecter → étape perçue comme bloquante.*	-2	***Flexibilité du système*** *:* *- L'interface n'adapte pas le contenu affiché en fonction des priorités de l'utilisateur (ex : réduction ou réorganisation de l'affichage si l'utilisateur a déjà sélectionné une option).* *Prise en compte de l'expérience :* *- Connexion obligatoire sans explication : l'utilisateur doit créer un compte ou se connecter sans justification claire → étape perçue comme bloquante.* *- Page des bonus intégrée dans le tunnel de réservation sans lien de retour direct → perte de contrôle une fois quittée.*	-1
5	La gestion des erreurs : Protection contre les erreurs, Qualité des messages d'erreur, Correction des erreurs.	-1.5	***Protection contre les erreurs*** *:* *- Aucun système de formatage de la barre de recherche (ex: possibilité de saisir des caratères spéciaux, des chiffres, ect...).* ***Qualité des messages d'erreurs*** *:* *- Message "Destination inconnue" clair mais mal placé (en haut à droite, loin de la saisie).* *- Encadrer des recherches vide (impression de bug)* ***Correction des erreurs*** *:* *- Pas de reformulation proposée.*	-2	*- Idem à l'étape 1* *- Pas de messages d'erreur pour cette page*	-2	*Pas de messages d'erreur pour cette page*	0	***Protection contre les erreurs*** *:* *- Champs numériques (code postal, téléphone) : acceptent des lettres ou caractères non valides, sans restriction → absence de validation en amont.* *- Il est possible de valider des données incohérentes sans retour immédiat (ex. : date invalide ou numéro erroné accepté).* ***Qualité des messages*** *:* *- Les erreurs ne sont pas affichés dans l'ordre logique des champs → oblige à chercher où se situe le problème dans le formulaire.* ***Correction des erreurs*** *:* *- L'utilisateur peut valider un formulaire avec des erreurs sans que tous les problèmes soient indiqués de manière groupée ou priorisée (pas de synthèse ou message global).*	-2
6	L'homogénéité et la cohérence	-0.6	*- Design globalement cohérent (typographies, couleurs, icônes).* *- Trop d'importation de variations de style typographique (italic, bold, light…).* *- Palette de couleurs trop nuancée pour être maintenable.* *- Mélange anglais/français dans les titres.*	0	*- Idem à l'étape 1* *- Largeurs des cartes inégales → perte de cohérence visuelle.*	-1	*- Idem à l'étape 1* *- Plusieurs systèmes de notation utilisés : notes chiffrées, jauges, points… → manque de cohérence.* *- Composants de la promesse de marque répétés avec le même design que sur la page d'accueil + la page de recherche + celle-ci → Beaucoup de répétitions.* *- Souffre de désalignements (ex : carte seule non centrée).*	-1	*- Idem à l'étape 1* *- Présence en double de certains contenus (ex : modes de paiement) qui brise la cohérence.* *- Taille des titres démesurée par rapport au reste du contenu.*	-1
7	La signifiance des codes et dénominations	-1.4	*- Titres en anglais non traduits ni expliqués immédiatement (ex : "Very Cool Vouchers").* *- Descriptions aident à comprendre, mais demandent un effort de lecture.*	-1	*- Titres en anglais non traduits ni expliqués immédiatement (ex : "Very Good Spots").*	-2	*- Idem à l'étape 2* *- Le bouton "♡ Ajouter" n'indique pas clairement son action.* *- Les titres comme "Les bons gestes font les bonnes vacances" sont peu explicites sur le contenu réel de la section.* *- Certains termes sont ambigus ou orientés marketing sans valeur fonctionnelle.*	-2	*- Idem à l'étape 2*	-2

8	La compatibilité	-1.6	*- La page est responsive mais pourrait être améliorée. - Certains contrastes sont non conformes aux normes d'accessibilité (RGAA). - Lisibilité faible sur certains éléments interactifs selon les tailles d'écran (textes).*	-2	*- Idem à l'étape 1*	-2	*- Idem à l'étape 1*	-2	*- Idem à l'étape 1*	-2																					

Cell: C3
Comment: ======
IDflAAABkAsnSYM
(2025-05-22 21:10:13)
Moyenne de la somme des notes de critères

0 à 10 : mauvais
10 à 15 : passable
15 à 20 : bon voire excellent

Cell: C4
Comment: ======
IDflAAABkAsnIbxE
(2025-05-22 21:10:13)
Moyenne des critères par étapes

Cell: E4
Comment: ======
IDflAAABkAsnSYE
(2025-05-22 21:10:13)
-2 > Problème bloquant
-1 > Problème gênant
0 > Rien à signaler
1 > Fonctionnalité bien réalisée
2 > Réalisation exemplaire, très bonne pratique

Interface auditée : Campings.luxe	**Page d'accueil** (https://www.campingsluxe.fr/)	**Page de recherche des campings** (https://www.campingsluxe.fr/results?type=a&id=369&search=Corse)	**Page d'un camping** (https://www.campingsluxe.fr/corse/haute-corse/san-nicolao/merendella/l-2200003)	**Page de réservation** (https://booking.campings.luxe/?bookingGuid=b79d82f4a9644b5b8901c9fe2176515d)	
	ÉTAPE 1	**ÉTAPE 2**	**ÉTAPE 3**	**ÉTAPE 4**	**Problématiques générales** (synthèse par critère)
HEURISTIQUE BASTIEN ET SCAPIN					
CRITÈRE 1 (Le guidage)	*La page d'accueil propose un bon niveau d'incitation à l'action grâce à une barre de recherche bien visible, des boutons clairs (ex. "Tout afficher") et des cartes attractives présentant les informations clés. Les offres promotionnelles sont bien mises en avant, renforçant l'intérêt dès l'arrivée. Cependant, certaines cartes sont surchargées en informations, ce qui nuit à l'impact immédiat.* *Les contenus sont bien organisés par blocs logiques (hébergements, promesses, types de campings…), mais leur succession rapide sur une même page sans respiration visuelle crée une impression de surcharge. Le rythme de lecture est dense, avec peu de pauses ou de hiérarchisation visuelle claire.* *Côté feedback immédiat, des effets au survol (zoom, surbrillance) permettent de repérer les éléments interactifs. Néanmoins, certaines actions restent peu explicites : par exemple, des vidéos se déclenchent au hover sans bouton dédié, et certains titres cliquables ne sont pas perçus comme tels, ce qui perturbe les attentes de l'utilisateur.* *Enfin, la lisibilité est inégale : certains textes sont trop petits, d'autres manquent de contraste, notamment sur fond vidéo ou sombre. L'utilisation de textes justifiés rend la lecture moins fluide, en particulier sur mobile ou écrans étroits.*	*La page de recherche intègre certains éléments de repérage utiles, comme le fil d'Ariane, mais sa lisibilité est faible (texte gris sur fond gris). Le titre principal est surdimensionné, prenant une place excessive sans fonction d'orientation claire. Les titres de section comme "Notre sélection de campings" sont descriptifs mais peu incitatifs, et aucun texte ne guide l'utilisateur sur l'usage ou l'utilité des filtres disponibles.* *Les contenus sont organisés en blocs répétitifs et denses, sans respiration visuelle ni rupture graphique. Les filtres sont affichés loin des résultats qu'ils impactent, ce qui casse le lien fonctionnel entre l'action (filtrer) et son effet. De plus, l'absence de pagination rend la page particulièrement longue et fatigante à parcourir.* *Côté feedback immédiat, lorsqu'un filtre est sélectionné, le bouton change de couleur, la page se recharge automatiquement, et un message d'absence de résultats s'affiche si nécessaire. Ces signaux sont présents, mais restent discrets.* *Enfin, la lisibilité souffre des mêmes problèmes que sur la page d'accueil : contraste faible dans certaines zones (notamment éditoriales), textes peu lisibles sur des arrière-plans gris ou chargés, et manque de hiérarchie typographique dans les blocs denses.*	La fiche camping propose des éléments incitatifs clairs, notamment un bouton "Photos" bien mis en avant. Cependant, les boutons "♡ Ajouter" et "Partager", bien que visibles, manquent de clarté : leur libellé n'indique pas l'objectif précis de l'action (ajout à quoi ? partage vers quoi ?). La répétition des boutons "Afficher plus de photos" sur la page peut générer une surcharge visuelle et de la confusion sur l'endroit où interagir. La structure de la page est dense, avec une succession rapide de blocs (description, équipements, avis, autres hébergements) sans respiration ni séparation visuelle nette. Les cartes d'avis ont des hauteurs variables, désorganisant la grille et réduisant la lisibilité globale de la section. Enfin, la lisibilité est mise à mal par plusieurs éléments : textes trop petits sur certains boutons, icônes gris clair sur fond clair, titres peu contrastés, et chargement des images avec texte blanc sur fond gris clair, rendant le contenu quasiment invisible pendant l'attente.	L'incitation à l'action est peu convaincante. Le badge visuel "Very good choice" censé rassurer ou orienter l'utilisateur remplit mal sa fonction : son design est flou et sa formulation générique, ce qui diminue son impact. Les contenus sont mal hiérarchisés, notamment dans la présentation des informations financières : frais, réductions, montants, taxes et moyens de paiement sont affichés simultanément, sans distinction claire entre informations prioritaires et compléments. L'organisation du tunnel repose sur plusieurs étapes enchaînées sans changement d'URL, ce qui rend difficile la perception des transitions ou de la progression dans le parcours. Le lien "Précédent" est affiché en gris, ce qui donne l'illusion d'un bouton désactivé, alors qu'il est actif. Enfin, la lisibilité souffre de titres démesurément grands, occupant beaucoup d'espace au détriment du contenu utile, notamment sur petits écrans ou dans des étapes déjà chargées visuellement.	*Le site propose de nombreuses incitations à l'action (barres de recherche, boutons "Tout afficher", cartes visuelles), mais celles-ci sont parfois peu explicites ou redondantes (ex. titres cliquables, boutons dupliqués). Le feedback immédiat est inégal : certaines interactions n'ont aucun retour visuel clair, ce qui perturbe l'utilisateur.* *La structure des pages est dense, avec des blocs qui s'enchaînent sans respiration visuelle. Cela rend la lecture fatigante et nuit à l'orientation. La lisibilité est également inconstante, avec des textes trop petits, des contrastes insuffisants, et des titres souvent surdimensionnés par rapport au contenu.*
CRITÈRE 2 (La charge de travail)	*La brièveté est globalement mal équilibrée : certaines cartes sont trop chargées en informations (nombre de personnes, superficie, prix, réductions, dates, etc.), ce qui alourdit la lecture et complexifie la prise de décision rapide. À l'inverse, d'autres cartes sont trop succinctes, avec des contenus trop génériques ou peu contextualisés (ex : noms de lieux sans précision), obligeant l'utilisateur à cliquer pour comprendre.* *La densité informationnelle est également trop élevée : la page enchaîne de nombreuses sections riches en contenus, avec peu d'aération ou de rupture visuelle, ce qui génère une surcharge cognitive et rend la navigation fatigante à moyen terme.*	*La page de recherche impose à l'utilisateur une lecture importante de contenus éditoriaux (descriptions, arguments marketing, FAQ…) avant d'accéder aux résultats concrets, ce qui nuit à la brièveté et ralentit l'accès à l'information utile.* *La densité informationnelle est très élevée, similaire à la page d'accueil mais ici aggravée par l'absence de pagination. Lorsque de nombreux campings ou hébergements sont listés, la page devient excessivement longue, ce qui alourdit la navigation, génère de la surcharge cognitive et peut impacter les performances techniques (temps de chargement, scroll infini).* *Aucune structure de type "Voir plus", ancrage ou filtrage dynamique ne permet de réduire l'effort de lecture ou de repérage visuel dans cette masse de contenu.*	Comme à l'étape précédente, la fiche camping impose à l'utilisateur une quantité importante d'informations sans hiérarchisation claire. De longs paragraphes descriptifs s'enchaînent sans résumé ni points clés mis en évidence, ce qui alourdit la lecture et freine la compréhension rapide. La densité informationnelle reste élevée, comme sur la page d'accueil : les sections sont nombreuses, les blocs sont visuellement compacts, et il manque des espaces de respiration ou des mécanismes de simplification du contenu (onglets, accordéons, ancrages internes). L'utilisateur est contraint de scroller pour tout découvrir, sans aide au repérage des informations essentielles.	La page présente une surcharge d'informations dès l'arrivée, notamment au niveau des informations tarifaires : frais, taxes, réductions, promotions et modes de paiement sont affichés simultanément, sans filtre ou résumé. Cette absence de brièveté alourdit l'effort cognitif et détourne l'attention de l'action principale. Une structure simplifiée — par exemple en affichant uniquement le montant global avec un bouton "Afficher les détails" — permettrait de réduire la charge mentale et de guider plus efficacement l'utilisateur vers la validation. La densité informationnelle est renforcée par des redondances : les modes de paiement sont affichés deux fois (en clair + via un bouton d'affichage), ce qui alourdit la page inutilement. De manière générale, beaucoup de données sont présentées en simultané, sans hiérarchisation visuelle ni séparation claire entre les éléments essentiels et secondaires.	Les pages affichent beaucoup d'informations simultanément, souvent sans hiérarchisation ni résumé. Cela alourdit la navigation et ralentit la prise de décision, notamment dans les fiches camping et les étapes de réservation. La densité informationnelle est accentuée par des répétitions (ex. modes de paiement, composants marketing), et l'absence de pagination ou de résumé impose un scroll très long sur certaines pages, notamment dans les résultats de recherche.
CRITÈRE 3 (Le contrôle de l'utilisateur sur ses actions)	Certaines interactions ne sont pas clairement signalées : par exemple, les cartes qui se retournent ou les titres cliquables n'ont aucun indicateur visuel permettant d'anticiper leur comportement, ce qui peut dérouter l'utilisateur. Le contrôle sur les actions est également limité. Lorsqu'un utilisateur interagit avec des filtres ou tags, il est redirigé directement vers une nouvelle page, sans indication claire ni possibilité immédiate de réinitialiser ou désactiver les filtres appliqués. Enfin, l'action de retour en arrière (via le navigateur) ramène l'utilisateur en haut de la page d'accueil, et non à l'endroit exact où il se trouvait, ce qui interrompt le parcours et peut générer de la frustration.	Le système de filtres manque de fiabilité et de clarté : certaines actions déclenchent des comportements inattendus, comme la réinitialisation automatique de l'option "Tous" lorsqu'un critère est sélectionné. Cette absence de cohérence dans les interactions rend les actions peu explicites et fragilise la confiance utilisateur. Du point de vue du contrôle, aucun bouton de "réinitialisation des filtres" n'est proposé, ce qui empêche l'utilisateur de revenir rapidement à l'état initial. Le comportement général des filtres reste confus, notamment en l'absence de feedback clair ou de surlignage des critères actifs. L'utilisateur ne dispose d'aucun moyen de limiter ou organiser l'affichage des résultats (pas de pagination, pas de tri visible), ce qui réduit fortement sa capacité à personnaliser ou maîtriser son parcours de navigation.	Les actions interactives souffrent des mêmes limites que sur la page de recherche : certains éléments manquent d'indications claires. Le contrôle de l'utilisateur est restreint : il n'existe aucun bouton de réinitialisation, aucun moyen de personnaliser ou masquer des sections, et aucun réglage sur le volume d'information affiché. Un bug spécifique affecte le parcours : lorsqu'un utilisateur sélectionne une date et est ensuite redirigé vers une autre page, le retour arrière empêche de modifier à nouveau la date sans recharger entièrement la page, bloquant l'interaction attendue.	Les actions interactives manquent de clarté visuelle : le bouton "Précédent" est affiché en gris, ce qui suggère qu'il est inactif, alors qu'il est bel et bien fonctionnel. De manière générale, les éléments cliquables ne sont pas assez mis en valeur et aucun retour immédiat ou confirmation visuelle ne signale qu'une action a bien été prise en compte. Le contrôle du parcours est très limité : une fois que l'utilisateur avance dans le tunnel (ex. vers la page des bonus ou de paiement), il est impossible de revenir facilement à l'étape précédente. Aucune navigation interne ni bouton clair ne permet de revenir en arrière sans recharger la page ou recommencer la réservation, ce qui fragilise l'autonomie de l'utilisateur et peut générer de la frustration.	De nombreuses interactions ne sont pas assez explicites : l'utilisateur ne sait pas toujours s'il peut cliquer, ou si une action a été enregistrée. Les icônes (ex. cœur "♡ Ajouter") ne sont pas accompagnées de labels ou de feedback, rendant leur rôle ambigu. Le contrôle de l'utilisateur est limité, notamment dans le tunnel de commande où il ne peut pas revenir en arrière facilement, ou dans les filtres, qui manquent d'options de réinitialisation. L'utilisateur a peu de leviers pour personnaliser ou corriger son parcours.
CRITÈRE 4 (L'adaptabilité de l'application)	Le site est responsive et s'adapte correctement aux principaux supports (desktop, tablette, mobile), mais aucune application mobile dédiée n'est proposée, ce qui limite l'usage en mobilité avancée ou hors connexion. Du côté de l'interaction, la multiplication des moyens de navigation (slider manuel, flèches, carrousel) entraîne parfois des comportements incohérents ou redondants. Certaines flèches changent de position selon l'usage du slider, ce qui désoriente l'utilisateur. Enfin, le clic sur certaines cartes redirige vers des pages externes (ouverture dans un nouvel onglet), ce qui interrompt le parcours utilisateur et nuit à la fluidité de navigation.	La flexibilité du système est globalement identique à celle de l'étape 1 : le site reste responsive, accessible sur desktop, tablette et mobile, mais aucune adaptation spécifique du contenu ou de l'affichage ne semble prévue selon les usages ou préférences de l'utilisateur. L'expérience utilisateur est fragilisée par plusieurs obstacles. On retrouve le problème d'ouverture de certains liens dans des onglets externes, ce qui interrompt le parcours. Le titre principal est surdimensionné, ce qui repousse le contenu utile hors de la zone visible au chargement. Le temps de chargement des images peut être long, notamment lorsqu'il y a de nombreux résultats, et aucune animation de chargement ou indicateur de progression ne vient rassurer l'utilisateur. Juste une image avec un fond gris clair et un texte blanc qui n'est pas très lisible. Enfin, l'ajout aux favoris nécessite une connexion obligatoire, sans message de justification ni alternative, ce qui crée une rupture dans la navigation et rend cette action perçue comme une contrainte.	La page conserve une bonne compatibilité responsive, comme sur les étapes précédentes, mais aucune adaptation dynamique du contenu n'est prévue. Par exemple, lorsqu'une seule carte est affichée dans une section, elle reste décalée et non centrée, ce qui nuit à l'équilibre visuel. Du côté de l'expérience utilisateur, on retrouve les mêmes problèmes qu'aux étapes 1 et 2 : certains liens ouvrent des pages externes, cassant le parcours ; des blocs sont réutilisés à l'identique (ex. promesses de marque), ce qui donne une impression de redondance et alourdit la consultation. Les textes descriptifs sont parfois très longs, sans mise en forme qui faciliterait la lecture. Certains composants (ex. indicateurs de pourcentage dans "Les bons gestes…") n'ont pas de positions fixes, ce qui peut être perturbant à la lecture. Enfin, comme sur la page de recherche, l'ajout aux favoris est bloqué par une exigence de connexion sans contextualisation, ce qui peut être perçu comme un frein inutile à l'exploration.	Le système manque de flexibilité : l'interface n'adapte pas dynamiquement l'affichage aux actions déjà réalisées par l'utilisateur. Par exemple, aucune réduction de contenu ou réorganisation n'est proposée si une option est déjà validée. Tous les blocs restent affichés, ce qui alourdit inutilement la page et peut prêter à confusion. L'expérience utilisateur est également affectée par des freins dans le parcours : la connexion est obligatoire pour valider certaines étapes (comme l'ajout aux favoris ou la finalisation), sans explication claire. Cela crée une rupture brutale dans le flux, surtout si la création de compte ne semble pas justifiée à ce stade. De plus, la page des bonus est intégrée sans lien de retour direct. Une fois quittée, l'utilisateur n'a aucun moyen clair d'y revenir, ce qui peut entraîner une perte de contenu ou l'obligation de recommencer une partie du tunnel.	Le site est responsive mais rigide dans son fonctionnement. Il n'adapte pas dynamiquement le contenu selon les actions ou préférences de l'utilisateur. Par exemple, même après avoir sélectionné une option, toutes les informations restent visibles, y compris celles devenues inutiles. Certaines étapes comme la connexion sont imposées sans explication, ce qui bloque la fluidité du parcours. L'absence de lien retour vers les étapes précédentes (bonus, options) nuit à la maîtrise du processus.

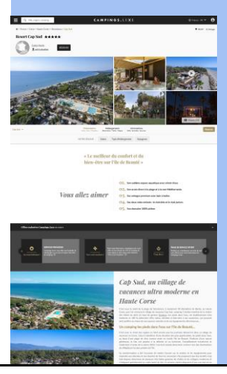
CRITÈRE 5 (La gestion des erreurs)	La protection contre les erreurs est limitée : la barre de recherche accepte tout type de saisie (caractères spéciaux, chiffres, lettres incohérentes) sans suggestion ni restriction, ce qui augmente le risque d'erreur utilisateur. Le message d'erreur "Destination inconnue" est clair sur le fond, mais mal placé : affiché en haut à droite de l'écran, loin de la zone de saisie, il passe facilement inaperçu. De plus, l'encadré des résultats reste vide, ce qui donne l'impression d'un bug ou d'un dysfonctionnement visuel. Enfin, aucune aide à la correction n'est proposée : pas de reformulation automatique, ni de suggestion alternative (ex. : "Vouliez-vous dire…"), ce qui laisse l'utilisateur sans solution concrète en cas d'erreur.	Comme sur la page d'accueil, peu de mécanismes sont mis en place pour prévenir ou corriger les erreurs. Les filtres peuvent produire un résultat vide, mais aucun message d'erreur explicite n'apparaît si la sélection n'aboutit à rien, ou si une action n'est pas comprise par le système. La protection contre les erreurs reste limitée : aucune validation ou formatage de saisie, aucune indication anticipée pour guider l'utilisateur dans ses choix. Enfin, aucune aide à la correction n'est proposée (ni suggestion alternative, ni bouton de retour, ni reformulation), ce qui peut générer de la confusion ou obliger l'utilisateur à tout recommencer manuellement.	Pas de messages d'erreur pour cette page	La protection contre les erreurs est insuffisante : les champs numériques (ex. code postal, téléphone) acceptent des caractères non valides, comme des lettres ou des symboles, sans vérification en amont. De plus, l'utilisateur peut valider des données incohérentes (ex. dates mal renseignées, numéros erronés) sans retour immédiat du système. Les messages d'erreur manquent de structure : lorsqu'ils s'affichent, ils n'apparaissent pas dans l'ordre des champs concernés, obligeant l'utilisateur à fouiller visuellement pour comprendre ce qu'il doit corriger. Enfin, la correction des erreurs est mal accompagnée. Le formulaire peut être soumis avec plusieurs erreurs actives, sans synthèse globale ou regroupement des messages. Il n'existe pas de message d'alerte centralisé, ni de guidage clair pour corriger efficacement, ce qui augmente le risque d'abandon.	Les mécanismes de gestion des erreurs sont quasi inexistants. De nombreux champs acceptent des données invalides, et il est possible de soumettre des formulaires erronés sans message clair ou retour immédiat. Quand des erreurs sont signalées, elles sont souvent mal positionnées (ex. message éloigné du champ concerné) et non regroupées, rendant leur correction difficile. Aucun message synthétique ni reformulation assistée n'est proposée.
CRITÈRE 6 (L'homogénéité et la cohérence)	Le design global est cohérent : les typographies principales, les couleurs dominantes et les styles d'icônes sont harmonieux et assurent une continuité visuelle. Cependant, l'utilisation excessive de variantes typographiques (italic, bold, light, etc.) alourdit la charte graphique et peut nuire à la lisibilité. La palette de couleurs comporte de nombreuses nuances très proches, ce qui rend le système visuel plus difficile à maintenir sur le long terme. Enfin, la cohabitation de titres en anglais (ex. : Very Good Camps) avec du contenu en français rompt la cohérence linguistique et peut gêner la compréhension pour certains utilisateurs.	L'interface conserve une cohérence visuelle globale similaire à celle de la page d'accueil, avec des couleurs, typographies et composants réutilisés. Cependant, cette homogénéité est perturbée par des détails d'implémentation, notamment dans l'affichage des résultats. Les cartes de campings ou d'offres ont des largeurs inégales, ce qui désorganise la grille de contenu et crée une perte de repères visuels. Ce désalignement donne une impression de maquettage instable ou de contenu non structuré, ce qui nuit à la perception de qualité et à la fluidité de navigation.	La fiche camping conserve les codes visuels cohérents avec le reste du site (typographies, couleurs, icônes), mais elle souffre d'un manque d'homogénéité fonctionnelle et structurelle. Plusieurs systèmes de notation cohabitent sur la même page (notes chiffrées, jauges graphiques, notation par points), ce qui nuit à la lisibilité et à la cohérence de l'évaluation. L'utilisateur ne sait pas toujours à quoi ces systèmes correspondent ni comment les interpréter. On observe également une répétition excessive de composants, notamment les blocs de promesse de marque déjà présents sur la page d'accueil et celle de recherche. Ces duplications alourdissent la page et donnent une impression de redondance, sans réelle valeur ajoutée. Enfin, des désalignements visuels persistent, notamment lorsqu'une seule carte est affichée dans une section : elle reste décalée plutôt que centrée, créant un déséquilibre visuel.	L'interface conserve une cohérence visuelle globale similaire à celle de la page d'accueil, avec des couleurs, typographies et composants réutilisés. Certains éléments sont présentés en double, comme les modes de paiement affichés à la fois en clair et via un bouton "Afficher les modes de paiement". Cette redondance désorganise la hiérarchie de l'information et alourdit inutilement la lecture. Par ailleurs, la taille des titres est disproportionnée par rapport au reste du contenu, ce qui déséquilibre visuellement les blocs et crée une confusion sur le niveau de priorité des informations. En résumé, malgré une base graphique homogène, des problèmes de duplication, de proportions et de hiérarchie typographique nuisent à la cohérence globale de l'étape.	Le site conserve une cohérence graphique de base (couleurs, typographies), mais souffre de désalignements visuels, de systèmes de notation multiples, et de redondances de composants (ex. promesses de marque affichées sur toutes les pages). Des détails comme des titres trop grands, des éléments mal centrés, ou la duplication d'informations (modes de paiement visibles + bouton) brouillent la structure et donnent une impression de désorganisation.
CRITÈRE 7 (La signifiance des codes et dénominations)	Certains titres de sections sont rédigés en anglais (ex. "Very Cool Vouchers") sans traduction ni explication immédiate, ce qui peut perturber les utilisateurs non anglophones ou peu familiers avec ces expressions. Bien que des descriptions soient présentes sous les titres pour aider à en comprendre le sens, cela nécessite un effort de lecture supplémentaire, là où un libellé clair et explicite aurait suffi à transmettre l'information dès le premier regard.	Certains titres de sections sont formulés en anglais (ex. "Very Good Spots") sans traduction ni explication contextuelle immédiate, ce qui peut désorienter les utilisateurs non anglophones ou peu familiers avec ce type de formulation marketing. L'absence de clarification ou de complément textuel à proximité rend la signification de ces libellés ambiguë, surtout dans une page où l'utilisateur attend des informations concrètes et filtrables.	La fiche camping reprend les problèmes de formulation déjà présents à l'étape 2, avec des libellés ambigus ou trop orientés marketing, qui ne facilitent pas la compréhension immédiate. Le bouton "♡ Ajouter" n'indique pas clairement son action : on ne sait pas s'il s'agit d'un ajout à une liste de favoris, à une wishlist, ou à une réservation. Aucun complément textuel ni infobulle ne vient préciser la fonction. Des titres comme "Les bons gestes font les bonnes vacances" sont peu évocateurs de ce que contient réellement la section (écogestes ? recommandations de séjour ?), ce qui affaiblit leur portée informative. Enfin, certains termes employés dans les titres ou les boutons semblent prioriser un ton commercial au détriment de la clarté fonctionnelle, ce qui peut perdre l'utilisateur dans un parcours pourtant supposé décisionnel.	Comme dans les étapes précédentes, certains libellés manquent de clarté ou de précision fonctionnelle. Par exemple, les intitulés des boutons ou éléments de formulaire ne sont pas toujours explicites, et aucune aide contextuelle n'est fournie pour accompagner la compréhension. La présence d'intitulés ou formulations héritées de pages précédentes (ex. messages marketing ou éléments non fonctionnels) alourdit la lecture sans véritablement aider l'utilisateur dans la prise de décision. L'ensemble souffre d'un manque de reformulation orientée action ou de vocabulaire métier clair pour guider l'utilisateur dans une étape critique du parcours (paiement, récapitulatif, engagement).	Certains titres ou libellés sont trop marketing (ex. "Very Cool Vouchers") ou ambigus ("♡ Ajouter"). Ils ne décrivent pas clairement l'action attendue ou le contenu associé. De nombreuses dénominations manquent de précision fonctionnelle, surtout dans les boutons ou les intitulés de sections. Cela ralentit la compréhension et peut décourager l'utilisateur, notamment lors de tâches complexes (réservation, filtres).
CRITÈRE 8 (La compatibilité)	La page est globalement responsive et s'adapte aux principaux formats d'écran (desktop, tablette, mobile). Toutefois, certains ajustements sont encore nécessaires pour améliorer l'expérience sur les petits écrans. Des problèmes de contraste persistent sur plusieurs éléments, ce qui les rend non conformes aux critères d'accessibilité RGAA. Cela affecte notamment la lisibilité des textes interactifs, qui peut devenir faible selon la taille d'écran ou les conditions d'éclairage.	La page de recherche reste globalement compatible avec les différents formats d'écran (desktop, tablette, mobile), dans la continuité de la page d'accueil. Toutefois, certains ajustements sont encore nécessaires pour améliorer l'expérience sur les petits écrans. Les problèmes de contraste, de lisibilité et de responsivité visuelle (notamment les largeurs de cartes inégales) persistent sur cette étape, et certains éléments restent peu accessibles selon les standards RGAA. Aucune fonction de personnalisation, simplification du contenu ou ajustement de l'affichage n'est prévue pour s'adapter aux besoins de profils variés (ex. seniors, faibles connexions, utilisateurs mobile-first).	Comme pour les étapes précédentes, la fiche camping est responsive et s'affiche correctement sur différents types d'écrans (desktop, tablette, mobile). Cependant, les mêmes problèmes de compatibilité persistent. Certains éléments manquent de souplesse d'adaptation, notamment les désalignements visuels (ex. carte seule non centrée), les problèmes de contraste ou de lisibilité sur fonds clairs, qui posent des difficultés d'accessibilité (non-conformité partielle aux critères RGAA). Aucun comportement spécifique n'est prévu pour simplifier l'affichage sur des connexions lentes ou améliorer la lisibilité sur petits écrans, ce qui limite la robustesse de l'expérience selon les contextes d'usage.	Comme aux étapes précédentes, la page de réservation est responsive et s'affiche correctement sur les principaux types d'écrans. Toutefois, les problèmes déjà constatés persistent, notamment en termes de lisibilité, de contraste, et de comportements non adaptés aux différents contextes d'usage. Aucun ajustement spécifique n'est prévu pour simplifier le parcours sur mobile, pour les utilisateurs à connexion lente ou ayant des besoins d'accessibilité renforcée. De plus, la présentation rigide du contenu (titres trop grands, redondances, manque d'aération) n'évolue pas en fonction de la taille d'écran ou du contexte d'interaction.	Le site est compatible sur les principaux formats d'écran, mais n'exploite pas pleinement le responsive. Certains composants restent mal ajustés (ex. carte seule non centrée, images longues à charger), et aucune adaptation n'est prévue selon la connexion, le contexte ou l'utilisateur. Des problèmes d'accessibilité subsistent : contrastes insuffisants, textes trop petits, ou éléments interactifs non visibles au clavier ou à l'écran lecteur, ce qui limite l'inclusivité.
Problématique spécifique (synthèse catégorie "architecture de l'information")	*La page d'accueil présente une quantité importante de contenus organisée en sections thématiques (recherche, promesses, types d'hébergements, sélections de campings, offres, etc.). Si cette organisation suit une certaine logique éditoriale, l'accumulation linéaire des blocs sans hiérarchie claire ni rupture visuelle suffisante génère une surcharge cognitive.* *Les groupements sont cohérents, mais leur enchaînement est trop dense, sans mécanisme d'ancrage ou de navigation secondaire (ex. sommaire, menu de section), ce qui rend difficile le repérage des différentes catégories et ralentit la consultation.* *Certains éléments interactifs (ex. titres cliquables, cartes retournées) ne sont pas explicitement identifiables comme tels, ce qui fragilise la compréhension des parcours possibles. De plus, des éléments importants (comme les filtres ou tags) sont déconnectés visuellement de la zone qu'ils affectent, limitant la lisibilité de leur fonction.* *Enfin, la répétition de composants similaires (ex. promesses de marque, boutons de navigation, styles de cartes) à plusieurs endroits de la page affaiblit la hiérarchie de l'information et rend le contenu moins scannable.*	L'architecture de l'information de la page de recherche souffre d'un manque de hiérarchisation claire entre les contenus éditoriaux, les filtres et les résultats. La présence de blocs textuels en introduction (descriptions, promesses, arguments) ralentit l'accès aux résultats concrets, ce qui nuit à la logique de recherche directe attendue sur cette page. Les filtres sont visuellement éloignés de la zone qu'ils affectent, brisant la relation action-réaction et perturbant le repérage fonctionnel. Aucun ancrage visuel ou indication persistante ne rappelle les filtres actifs, et aucun bouton de réinitialisation n'est présent, ce qui complique la gestion des critères. La page est également dépourvue de pagination : les résultats sont affichés dans une seule colonne verticale interminable, provoquant une surcharge cognitive et une perte de repères dans l'espace. Enfin, les cartes de contenu affichées ont des tailles inégales, ce qui casse la régularité de la grille visuelle et renforce la sensation d'un contenu désorganisé.	La fiche camping présente une accumulation linéaire de blocs de contenu (description, photos, services, avis, etc.) sans structuration claire ni navigation secondaire. Il n'existe aucun système d'ancrage ou de résumé, obligeant l'utilisateur à scroller l'ensemble de la page pour accéder à l'information recherchée. Certaines sections sont trop longues, d'autres redondantes (ex. promesse de marque vue dans les pages précédentes), ce qui nuit à la lisibilité globale. De plus, la variabilité des formats de cartes (avis, offres, autres hébergements) et leur disposition non homogène contribuent à un sentiment de désorganisation.	L'architecture de la page souffre d'un manque de hiérarchisation des informations. Les éléments essentiels (ex. montant total, dates, validation) sont noyés parmi de nombreux détails secondaires (taxes, promotions, méthodes de paiement…), tous affichés au même niveau sans distinction visuelle ou fonctionnelle. De plus, le tunnel se déroule sur plusieurs étapes sans changement d'URL, ce qui n'aide pas à comprendre l'avancement ou la progression. L'utilisateur peut difficilement se situer ou anticiper la suite du parcours. Enfin, des blocs répétitifs (ex. modes de paiement affichés plusieurs fois) et une absence de séparation claire entre sections contribuent à une surcharge visuelle et informationnelle.	

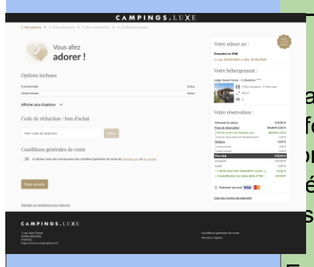
Problématique spécifique (synthèse catégorie "interactions")	Les interactions proposées sur la page d'accueil sont nombreuses mais peu unifiées, ce qui nuit à la fluidité de l'expérience. Plusieurs éléments interactifs manquent de clarté : les cartes retournées au survol ou les titres de sections cliquables ne présentent aucun indicateur visuel clair, ce qui brouille la perception des zones cliquables. La multiplication des moyens de navigation (flèches, sliders, scroll horizontal) rend l'usage parfois confus. Certaines flèches changent de position selon les actions, et plusieurs méthodes cohabitent sans cohérence (slider manuel + flèches + pagination implicite), surchargeant la compréhension de l'interface. Par ailleurs, les filtres et tags déclenchent des redirections immédiates sans retour utilisateur visible ni possibilité simple de désactiver ou modifier rapidement les filtres. Il est aussi difficile de revenir à sa position initiale dans la page après navigation (le retour renvoie en haut de la home).	Les interactions utilisateur sont globalement fonctionnelles, mais manquent de précision, clarté et cohérence. Le système de filtres est instable : certaines actions comme la sélection d'un critère peuvent réinitialiser l'option "Tous" automatiquement, sans retour clair ni logique apparente. De plus, l'absence de feedback fort ou d'indicateur d'état rend les filtres difficiles à maîtriser. Le bouton "♡ Ajouter" nécessite une connexion obligatoire, mais aucun message ne prévient l'utilisateur avant l'action, ce qui crée de la frustration. Les éléments interactifs ne sont pas toujours signalés visuellement (titres, blocs, sliders), et le temps de chargement des images est long, sans animation ni message de progression, ce qui laisse planer l'incertitude sur le fonctionnement.	Les interactions restent peu explicites : les icônes d'action (comme le cœur "♡ Ajouter") ne sont pas accompagnées de libellés clairs, et aucun retour visuel ou confirmation d'action n'est fourni à l'utilisateur. Le système de sélection de dates peut provoquer un blocage fonctionnel après un retour arrière (rechargement nécessaire), et aucune aide ou reformulation n'est proposée. Certaines zones sont cliquables (ex. boutons "plus de photos") mais multipliées inutilement, ce qui alourdit l'expérience et crée des hésitations.	Les interactions manquent de clarté et de feedback : certains boutons (comme "Précédent") semblent inactifs visuellement, d'autres n'offrent aucun retour après clic. L'utilisateur n'a pas toujours de confirmation de l'action en cours, ce qui peut entraîner des erreurs de manipulation ou de compréhension. Les champs du formulaire sont permissifs (ex. lettres dans le téléphone), sans validation immédiate. Aucune animation ou retour visuel ne signale si l'information est acceptée, ni pourquoi elle ne l'est pas. L'étape de connexion, imposée sans avertissement, interrompt brutalement le tunnel sans justification explicite, ce qui crée une frustration et une perte de fluidité.	
Problématique spécifique (synthèse catégorie "navigation")	Les redirections manquent parfois de cohérence : les cartes ouvrent des pages externes dans un nouvel onglet et parfois sans retour clair possible. Cela interrompt la navigation naturelle et peut créer un sentiment de perte de repères. Le retour arrière via le navigateur ne renvoie pas à la position exacte dans la page, mais en haut de celle-ci, brisant la continuité du parcours. La présence de plusieurs moyens de faire défiler ou changer les contenus (flèches, sliders, hover, carrousel) multiplie les modes d'interaction sans hiérarchisation, ce qui complique la compréhension du parcours attendu. Enfin, certains éléments interactifs (titres cliquables, filtres déportés) ne sont pas perçus comme des points de navigation, limitant la maîtrise du parcours par l'utilisateur.	La navigation est rendue lourde et confuse par une structure linéaire très longue, sans pagination, ni ancrage, ni menu de section. L'utilisateur doit scroller l'intégralité de la page, ce qui nuit au repérage et allonge le temps de consultation. La présence d'un fil d'Ariane est appréciable, mais il est peu lisible (gris sur gris) et ne compense pas l'absence d'autres repères. De plus, certains liens ou boutons peuvent ouvrir des pages externes, brisant la continuité du parcours. Enfin, l'absence de bouton pour réinitialiser les filtres ou contrôler l'affichage des résultats empêche une navigation maîtrisée.	La navigation sur la fiche camping est linéaire et peu guidée. Il n'y a ni sommaire, ni menu contextuel, ni système de retour vers les résultats ou vers les autres hébergements du même site. Certaines actions peuvent casser le parcours, comme l'ouverture de liens dans un nouvel onglet ou la nécessité de se connecter pour ajouter un camping en favori. Le retour arrière ne garantit pas le maintien de l'état précédent (ex. dates sélectionnées), ce qui fragilise la fluidité du parcours utilisateur.	La navigation dans cette étape est rigide et manque d'outils de contrôle. Il est impossible de revenir en arrière facilement sans perdre les données saisies. Il n'existe aucun lien ou bouton pour revenir à l'étape précédente ou pour revoir une option (comme les bonus). Le parcours n'est pas découpé ni accompagné d'indicateurs de progression, ce qui rend l'expérience opaque. La structure technique (même URL pour plusieurs étapes) empêche également un historique de navigation efficace, rendant le retour arrière bancal voire bloqué.	
Problématique spécifique (synthèse catégorie "Visuel")	L'identité visuelle de la page d'accueil est globalement cohérente, avec des typographies harmonisées (Playfair Display, Lato) et un univers graphique maîtrisé. Cependant, l'excès de variantes typographiques (bold, italic, light…) et la multiplication de couleurs très proches visuellement complexifient la lecture et nuisent à la cohérence globale du design. La hiérarchie visuelle est parfois floue : les titres de sections ont une taille importante, mais peu différenciée, ce qui ne facilite pas la lecture rapide ou la compréhension du plan de la page. Les blocs s'enchaînent sans respiration : manque d'aération entre les sections, absence d'espaces blancs, justifications de texte qui nuisent à la fluidité de lecture. Cela renforce l'effet de densité et rend la consultation fatigante, notamment sur mobile. Côté contrastes, plusieurs zones ne respectent pas les normes d'accessibilité (RGAA) : textes gris sur fonds gris, textes sur vidéo en arrière-plan, ou ombres décoratives qui gênent la lisibilité. Enfin, certaines cartes ou composants graphiques sont mal centrés ou déséquilibrés (carte unique non centrée, pourcentages mal alignés, hauteurs de cartes inégales), ce qui casse la rigueur visuelle perçue et donne une impression de maquettage instable.	La page souffre d'un déséquilibre visuel marqué : les titres sont surdimensionnés, prenant une place excessive dans l'écran. Les zones éditoriales sont mal contrastées, avec du texte gris sur fond gris, rendant la lecture difficile. Les cartes de résultats ont des largeurs inégales, ce qui casse la grille et la régularité de présentation. Cela donne une impression de désordre et nuit à la clarté de l'ensemble. De plus, l'absence d'aération entre les sections alourdit la lecture, et les problèmes de lisibilité identifiés à l'étape 1 (textes trop petits, contrastes faibles, ombres décoratives) persistent, rendant la page difficilement scannable et fatigante à lire sur le long terme.	L'esthétique générale est cohérente avec les autres pages du site, mais la lisibilité est affaiblie par des problèmes récurrents : textes trop petits, contrastes insuffisants (icônes grises sur fond clair), chargement des images avec texte illisible. La présentation visuelle manque de rigueur : certaines cartes ne sont pas centrées, les éléments comme les pourcentages sont mal alignés, et les notations changent de style d'une section à l'autre. Ce manque d'uniformité crée une sensation d'incohérence graphique et fragilise la perception de qualité.	Le visuel souffre d'un déséquilibre global : les titres sont surdimensionnés par rapport aux autres éléments, perturbant la lecture. Certains blocs (modes de paiement, options) sont redondants ou mal positionnés, entraînant une sensation de désordre. L'absence d'aération et de différenciation typographique (entre titres, sous-titres, détails) nuit à la hiérarchisation des contenus. De plus, des éléments importants comme les messages d'erreur sont peu visibles, et les champs de formulaire ne guident pas bien la lecture (absence d'alignement, signalétique faible).	

Campings.luxe : ***https://www.campingsluxe.fr/***

	SYNTHÈSE PAR CRITÈRE	RECOMMANDATIONS
PROBLÉMATIQUES MAJEURES (synthèse par critère)	*Le site propose de nombreuses incitations à l'action (barres de recherche, boutons "Tout afficher", cartes visuelles), mais celles-ci sont parfois peu explicites ou redondantes (ex. titres cliquables, boutons dupliqués). Le feedback immédiat est inégal : certaines interactions n'ont aucun retour visuel clair, ce qui perturbe l'utilisateur.* *La structure des pages est dense, avec des blocs qui s'enchaînent sans respiration visuelle. Cela rend la lecture fatigante et nuit à l'orientation. La lisibilité est également inconstante, avec des textes trop petits, des contrastes insuffisants, et des titres souvent surdimensionnés par rapport au contenu.*	*Éviter la duplication d'actions : ne proposer qu'un seul point d'interaction explicite par action, par exemple : ne rendre cliquable que le bouton "Tout afficher", et non le titre adjacent.* *Rendre les actions plus compréhensibles : améliorer les libellés (ex. "Tout afficher" → "Afficher tous les campings", "♡ Ajouter" → "Ajouter aux favoris") pour qu'ils soient immédiatement fonctionnels.* *Ajouter du feedback immédiat aux actions : signaler par une animation, un changement de couleur ou un message les interactions (hover, clic, filtrage...).* *Mieux espacer les blocs de contenu : introduire des espaces visuels clairs entre les sections pour aérer la page et faciliter la lecture.* *Améliorer la lisibilité globale : agrandir les textes trop petits, renforcer les contrastes, et éviter le texte superposé à des vidéos ou images, non conforme RGAA.*
	Les pages affichent beaucoup d'informations simultanément, souvent sans hiérarchisation ni résumé. Cela alourdit la navigation et ralentit la prise de décision, notamment dans les fiches camping et les étapes de réservation. *La densité informationnelle est accentuée par des répétitions (ex. modes de paiement, composants marketing), et l'absence de pagination ou de résumé impose un scroll très long sur certaines pages, notamment dans les résultats de recherche.*	*Supprimer les textes non essentiels : afficher uniquement les informations réellement utiles à la décision (ex. lieu, prix, dates).* *Ajouter un sommaire ou une navigation interne sur les pages longues (notamment les résultats de recherche et fiches camping).* *Permettre de replier les contenus secondaires (ex. descriptions longues) via des boutons "Lire plus / Lire moins".* *Éviter les redondances : ne pas afficher à la fois un bloc de contenu et un bouton vers ce même contenu (ex. modes de paiement visibles et via une modale).* *Implémenter la pagination sur les pages de résultats pour éviter les scrolls interminables et réduire la surcharge cognitive.*
	De nombreuses interactions ne sont pas assez explicites : l'utilisateur ne sait pas toujours s'il peut cliquer, ou si une action a été enregistrée. Les icônes (ex. cœur "♡ Ajouter") ne sont pas accompagnées de labels ou de feedback, rendant leur rôle ambigu. *Le contrôle de l'utilisateur est limité, notamment dans le tunnel de commande où il ne peut pas revenir en arrière facilement, ou dans les filtres, qui manquent d'options de réinitialisation. L'utilisateur a peu de leviers pour personnaliser ou corriger son parcours.*	*Clarifier les actions et leur état : par exemple, ne pas styliser un bouton actif en gris, ce qui pourrait laisser croire qu'il est désactivé.* *Guider l'utilisateur lors d'interactions complexes : ajouter un retour explicite à chaque clic important (ajout au favoris, réservation…).* *Permettre un retour fluide : dans le tunnel de réservation, intégrer des boutons ou liens "Retour à l'étape précédente" sans perte d'information.* *Ajouter un bouton "Réinitialiser les filtres" sur les pages de recherche pour faciliter l'exploration.* *Ne pas bloquer l'utilisateur sans explication (ex. obligation de se connecter sans justification claire).*
	Le site est responsive mais rigide dans son fonctionnement. Il n'adapte pas dynamiquement le contenu selon les actions ou préférences de l'utilisateur. Par exemple, même après avoir sélectionné une option, toutes les informations restent visibles, y compris celles devenues inutiles. *Certaines étapes comme la connexion sont imposées sans explication, ce qui bloque la fluidité du parcours. L'absence de lien retour vers les étapes précédentes (bonus, options) nuit à la maîtrise du processus.*	*Mettre en place une interface plus dynamique : masquer les blocs ou éléments devenus inutiles une fois une action réalisée (ex : bonus sélectionné, dates fixées…).* *Prévoir des états adaptatifs pour les composants (ex : centrer automatiquement une seule carte dans un carrousel, ajuster les hauteurs de colonnes si contenu déséquilibré).* *Rendre le parcours plus fluide : autoriser le retour en arrière dans le tunnel de réservation sans perte de données.* *Informer l'utilisateur en amont pour toute action bloquante (connexion obligatoire par exemple).* *Ne pas multiplier les types de navigation (slider, flèches, hover, boutons) sur un même composant sans hiérarchie ou logique claire.*
	Les mécanismes de gestion des erreurs sont quasi inexistants. De nombreux champs acceptent des données invalides, et il est possible de soumettre des formulaires erronés sans message clair ou retour immédiat. *Quand des erreurs sont signalées, elles sont souvent mal positionnées (ex. message éloigné du champ concerné) et non regroupées, rendant leur correction difficile. Aucun message synthétique ni reformulation assistée n'est proposée.*	*Mettre en place une validation immédiate des champs (ex : blocage des lettres dans un champ téléphone ou code postal).* *Associer chaque message d'erreur au champ concerné et respecter leur ordre d'apparition dans le formulaire.* *Ajouter un récapitulatif global des erreurs lors de la soumission, en haut du formulaire.* *Proposer un langage clair et utile, orienté solution ("Ce numéro semble incomplet, veuillez vérifier.").* *Prévenir les erreurs (filtrage, recherche vide) grâce à une meilleure anticipation ou suggestion automatique.*

		Le site conserve une cohérence graphique de base (couleurs, typographies), mais souffre de désalignements visuels, de systèmes de notation multiples, et de redondances de composants (ex. promesses de marque affichées sur toutes les pages). *Des détails comme des titres trop grands, des éléments mal centrés, ou la duplication d'informations (modes de paiement visibles + bouton) brouillent la structure et donnent une impression de désorganisation.* *Certains titres ou libellés sont trop marketing (ex. "Very Cool Vouchers") ou ambigus ("♡ Ajouter"). Ils ne décrivent pas clairement l'action attendue ou le contenu associé.* *De nombreuses dénominations manquent de précision fonctionnelle, surtout dans les boutons ou les intitulés de sections. Cela ralentit la compréhension et peut décourager l'utilisateur, notamment lors de tâches complexes (réservation, filtres).* *Le site est compatible sur les principaux formats d'écran, mais n'exploite pas pleinement le responsive. Certains composants restent mal ajustés (ex. carte seule non centrée, images longues à charger), et aucune adaptation n'est prévue selon la connexion, le contexte ou l'utilisateur.* *Des problèmes d'accessibilité subsistent : contrastes insuffisants, textes trop petits, ou éléments interactifs non visibles au clavier ou à l'écran lecteur, ce qui limite l'inclusivité.*	*Unifier les systèmes de notation (note sur 10, jauge, étoiles…) sur toutes les pages.* *Réduire les variantes typographiques inutiles (bold, italic, light…) et jouer uniquement sur les poids (font-weight) pour harmoniser le design.* *Simplifier la palette de couleurs : regrouper les teintes trop similaires (#AD986E / #B9A784, etc.).* *Éviter la duplication de composants : ne pas répéter des blocs comme les "promesses de marque" sur toutes les pages.* *Corriger les désalignements (ex. cartes non centrées, composants mal placés).* *Utiliser un langage clair et traduit : remplacer les intitulés anglais non explicites (ex : "Very Cool Vouchers") par des libellés compréhensibles et localisés.* *Préférer des intitulés fonctionnels orientés action : "Ajouter aux favoris" au lieu de "♡ Ajouter".* *Supprimer les formulations trop marketing dans des moments fonctionnels (filtres, réservations…).* *Fournir des aides contextuelles (infobulles, descriptifs courts) pour faciliter la compréhension immédiate.* *Mettre en place un responsive dynamique, qui s'adapte en temps réel à la taille de la fenêtre sans rechargement.* *Adapter l'affichage aux états du contenu : centrer une carte seule, éviter les blancs inutiles en fin de carrousel.* *Garantir une accessibilité complète : navigation au clavier, lecteur d'écran, contrastes et tailles de texte conformes au RGAA.* *Fournir un affichage alternatif ou simplifié en cas de connexion lente (contenu allégé, chargement progressif…).* *Vérifier la cohérence d'affichage sur tous supports (mobile, tablette, desktop) avec un audit UI multi-écrans.*
	*La page d'accueil présente une quantité importante de contenus organisée en sections thématiques (recherche, promesses, types d'hébergements, sélections de campings, offres, etc.). Si cette organisation suit une certaine logique éditoriale, l'accumulation linéaire des blocs sans hiérarchie claire ni rupture visuelle suffisante génère une surcharge cognitive.* *Les groupements sont cohérents, mais leur enchaînement est trop dense, sans mécanisme d'ancrage ou de navigation secondaire (ex. sommaire, menu de section), ce qui rend difficile le repérage des différentes catégories et ralentit la consultation.* *Certains éléments interactifs (ex. titres cliquables, cartes retournées) ne sont pas explicitement identifiables comme tels, ce qui fragilise la compréhension des parcours possibles. De plus, des éléments importants (comme les filtres ou tags) sont déconnectés visuellement de la zone qu'ils affectent, limitant la lisibilité de leur fonction.* *Enfin, la répétition de composants similaires (ex. promesses de marque, boutons de navigation, styles de cartes) à plusieurs endroits de la page affaiblit la hiérarchie de l'information et rend le contenu moins scannable.* *Les interactions proposées sur la page d'accueil sont nombreuses mais peu unifiées, ce qui nuit à la fluidité de l'expérience. Plusieurs éléments interactifs manquent de clarté : les cartes retournées au survol ou les titres de sections cliquables ne présentent aucun indicateur visuel clair, ce qui brouille la perception des zones cliquables.* *La multiplication des moyens de navigation (flèches, sliders, scroll horizontal) rend l'usage parfois confus. Certaines flèches changent de position selon les actions, et plusieurs méthodes cohabitent sans cohérence (slider manuel + flèches + pagination implicite), surchargeant la compréhension de l'interface.* *Par ailleurs, les filtres et tags déclenchent des redirections immédiates sans retour utilisateur visible ni possibilité simple de désactiver ou modifier rapidement les filtres. Il est aussi difficile de revenir à sa position initiale dans la page après navigation (le retour renvoie en haut de la home).* Les redirections manquent parfois de cohérence : les cartes ouvrent des pages externes dans un nouvel onglet et parfois sans retour clair possible. Cela interrompt la navigation naturelle et peut créer un sentiment de perte de repères. Le retour arrière via le navigateur ne renvoie pas à la position exacte dans la page, mais en haut de celle-ci, brisant la continuité du parcours. La présence de plusieurs moyens de faire défiler ou changer les contenus (flèches, sliders, hover, carrousel) multiplie les modes d'interaction sans hiérarchisation, ce qui complique la compréhension du parcours attendu. Enfin, certains éléments interactifs (titres cliquables, filtres déportés) ne sont pas perçus comme des points de navigation, limitant la maîtrise du parcours par l'utilisateur.	*Réduire la densité de blocs successifs par des séparateurs visuels ou une navigation secondaire.* *Réorganiser les sections pour prioriser les actions clés (recherche, offres) avant les contenus éditoriaux.* *Limiter la duplication de composants (ex. promesse de marque).* *Rendre explicites les actions des boutons (libellés clairs : "Ajouter aux favoris" plutôt que "Ajouter").* *Supprimer les redondances d'interactions (titre et bouton cliquable avec le même résultat)* *Clarifier les zones cliquables (ne pas rendre les titres interactifs si un bouton est déjà présent).* *Ajouter un feedback visuel systématique pour les hover, clic, sélection.* *Rendre explicites les actions des boutons (libellés clairs : "Ajouter aux favoris" plutôt que "Ajouter").* Ajouter un système d'ancrage ou de menu fixe secondaire pour se repérer rapidement. Garantir le retour au même emplacement après navigation externe (ex. clic sur une carte). Éviter les liens ouvrant des onglets externes sans avertissement.

		L’identité visuelle de la page d’accueil est globalement cohérente, avec des typographies harmonisées (Playfair Display, Lato) et un univers graphique maîtrisé. Cependant, l’excès de variantes typographiques (bold, italic, light…) et la multiplication de couleurs très proches visuellement complexifient la lecture et nuisent à la cohérence globale du design. La hiérarchie visuelle est parfois floue : les titres de sections ont une taille importante, mais peu différenciée, ce qui ne facilite pas la lecture rapide ou la compréhension du plan de la page. Les blocs s’enchaînent sans respiration : manque d’aération entre les sections, absence d’espaces blancs, justifications de texte qui nuisent à la fluidité de lecture. Cela renforce l’effet de densité et rend la consultation fatigante, notamment sur mobile. Côté contrastes, plusieurs zones ne respectent pas les normes d’accessibilité (RGAA) : textes gris sur fonds gris, textes sur vidéo en arrière-plan, ou ombres décoratives qui gênent la lisibilité. Enfin, certaines cartes ou composants graphiques sont mal centrés ou déséquilibrés (carte unique non centrée, pourcentages mal alignés, hauteurs de cartes inégales), ce qui casse la rigueur visuelle perçue et donne une impression de maquettage instable.	Uniformiser la hiérarchie typographique (réduire la taille des titres, augmenter celle des textes secondaires). Corriger les problèmes de contraste (texte sur vidéo, gris sur gris). Ajouter des espaces entre sections pour éviter l’effet de “bloc massif”.
		architecture de l’information de la page de recherche souffre d’un manque e hiérarchisation claire entre les contenus éditoriaux, les filtres et les sultats. La présence de blocs textuels en introduction (descriptions, omesses, arguments) ralentit l’accès aux résultats concrets, ce qui nuit à la gique de recherche directe attendue sur cette page. es filtres sont visuellement éloignés de la zone qu’ils affectent, brisant la lation action-réaction et perturbant le repérage fonctionnel. Aucun ancrage suel ou indication persistante ne rappelle les filtres actifs, et aucun bouton e réinitialisation n'est présent, ce qui complique la gestion des critères. a page est également dépourvue de pagination ou de découpage progressif es résultats sont affichés dans une seule colonne verticale interminable, ovoquant une surcharge cognitive et une perte de repères dans l’espace. nfin, les cartes de contenu affichées ont des tailles inégales, ce qui casse la régularité de la grille visuelle et renforce la sensation d’un contenu désorganisé. Les interactions utilisateur sont globalement fonctionnelles, mais manquent de précision, clarté et cohérence. Le système de filtres est instable : certaines actions comme la sélection d’un critère peuvent réinitialiser l’option “Tous” automatiquement, sans retour clair ni logique apparente. De plus, l'absence de feedback fort ou d’indicateur d’état rend les filtres difficiles à maîtriser. Le bouton “♡ Ajouter” nécessite une connexion obligatoire, mais aucun message ne prévient l’utilisateur avant l’action, ce qui crée de la frustration. Les éléments interactifs ne sont pas toujours signalés visuellement (titres, blocs, sliders), et le temps de chargement des images est long, sans animation ni message de progression, ce qui laisse planer l’incertitude sur le fonctionnement.	Ajouter une pagination pour éviter les pages à scroll infini. Repositionner les filtres plus proches des résultats. Ajouter une navigation par ancrage ou un sommaire de sections si du contenu éditorial est conservé. Corriger les comportements erratiques des filtres (ex. sélection d’un filtre qui réactive “Tous”). Afficher un retour utilisateur après application ou modification des filtres. Ajouter un bouton “Réinitialiser les filtres”.
PROBLÉMATIQUES PAR ÉCRAN (synthèse spécifique à chaque étape)		La navigation est rendue lourde et confuse par une structure linéaire très longue, sans pagination, ni ancrage, ni menu de section. L’utilisateur doit scroller l’intégralité de la page, ce qui nuit au repérage et allonge le temps de consultation. La présence d’un fil d’Ariane est appréciable, mais il est peu lisible (gris sur gris) et ne compense pas l’absence d’autres repères. De plus, certains liens ou boutons peuvent ouvrir des pages externes, brisant la continuité du parcours. Enfin, l’absence de bouton pour réinitialiser les filtres ou contrôler l’affichage des résultats empêche une navigation maîtrisée. La page souffre d’un déséquilibre visuel marqué : les titres sont surdimensionnés, prenant une place excessive dans l’écran. Les zones éditoriales sont mal contrastées, avec du texte gris sur fond gris, rendant la lecture difficile. Les cartes de résultats ont des largeurs inégales, ce qui casse la grille et la régularité de présentation. Cela donne une impression de désordre et nuit à la clarté de l’ensemble. De plus, l'absence d’aération entre les sections alourdit la lecture, et les problèmes de lisibilité identifiés à l’étape 1 (textes trop petits, contrastes faibles, ombres décoratives) persistent, rendant la page difficilement scannable et fatigante à lire sur le long terme.	Ajouter une pagination claire ou des filtres dépliables pour limiter la longueur. Revoir la position des filtres pour mieux les relier aux résultats affichés. Fournir une indication de progression ou de nombre de résultats visibles/restants. Aligner les tailles des cartes pour assurer une grille stable et régulière. Alléger les sections éditoriales pour que les résultats ressortent visuellement. Harmoniser les titres et sous-titres (réduire la taille du titre principal).
		La fiche camping présente une accumulation linéaire de blocs de contenu (description, photos, services, avis, etc.) sans structuration claire ni navigation secondaire. Il n’existe aucun système d’ancrage ou de résumé, obligeant l’utilisateur à scroller l’ensemble de la page pour accéder à l’information recherchée. Certaines sections sont trop longues, d’autres redondantes (ex. promesse de marque vue dans les pages précédentes), ce qui nuit à la lisibilité globale. De plus, la variabilité des formats de cartes (avis, offres, autres hébergements) et leur disposition non homogène contribuent à un sentiment de désorganisation.	Structurer les sections avec des titres explicites et un sommaire flottant. Placer les infos clés en premier (prix, disponibilité, photos), et replier les longues descriptions. Regrouper les contenus de même nature (avis, hébergements similaires) et éviter les variations de structure entre les cartes.

		Les interactions restent peu explicites : les icônes d’action (comme le cœur “♡ Ajouter”) ne sont pas accompagnées de libellés clairs. Le système de sélection de dates peut provoquer un blocage fonctionnel après un retour arrière (rechargement nécessaire), et aucune aide ou reformulation n’est proposée. Certaines zones sont cliquables (ex. boutons “plus de photos”) mais multipliées inutilement, ce qui alourdit l’expérience et crée des hésitations. La navigation sur la fiche camping est linéaire et peu guidée. Il n’y a ni sommaire, ni menu contextuel, ni système de retour vers les résultats ou vers les autres hébergements du même site. Certaines actions peuvent casser le parcours, comme l’ouverture de liens dans un nouvel onglet ou la nécessité de se connecter pour ajouter un camping en favori. Le retour arrière ne garantit pas le maintien de l’état précédent (ex. dates sélectionnées), ce qui fragilise la fluidité du parcours utilisateur. L’esthétique générale est cohérente avec les autres pages du site, mais la lisibilité est affaiblie par des problèmes récurrents : textes trop petits, contrastes insuffisants (icônes grises sur fond clair), chargement des images avec texte illisible. La présentation visuelle manque de rigueur : certaines cartes ne sont pas centrées, les éléments comme les pourcentages sont mal alignés, et les notations changent de style d’une section à l’autre. Ce manque d’uniformité crée une sensation d’incohérence graphique et fragilise la perception de qualité.	Clarifier les fonctions des actions (ex. ajouter, partager). Fix le bug de la séléction des dates. Réduire la multiplication inutile des boutons (ex. plusieurs “Afficher plus de photos”). Intégrer un menu d’accès rapide aux sections (photos, avis, équipements…). Créer des liens internes entre les blocs pour faciliter les allers-retours. Permettre un retour direct à la liste des résultats, au même emplacement. Centrer les éléments isolés (ex. carte unique dans carrousel). Corriger les variations de hauteur des cartes (ex. avis). Réduire les titres trop imposants, mieux espacer les blocs pour améliorer la lisibilité.
		architecture de la page souffre d’un manque de hiérarchisation des formations. Les éléments essentiels (ex. montant total, dates, validation) ont noyés parmi de nombreux détails secondaires (taxes, promotions, éthodes de paiement…), tous affichés au même niveau sans distinction suelle ou fonctionnelle. Enfin, des blocs répétitifs (ex. modes de paiement affichés plusieurs fois) et une absence de séparation claire entre sections contribuent à une surcharge visuelle et informationnelle. Les interactions manquent de clarté et de feedback : certains boutons (comme “Précédent”) semblent inactifs visuellement, d’autres n’offrent aucun retour après clic. L’utilisateur n’a pas toujours de confirmation de l’action en cours, ce qui peut entraîner des erreurs de manipulation ou de compréhension. Les champs du formulaire sont permissifs (ex. lettres dans le téléphone), sans validation immédiate. Aucune animation ou retour visuel ne signale si l’information est acceptée, ni pourquoi elle ne l’est pas. L’étape de connexion, imposée sans avertissement, interrompt brutalement le tunnel sans justification explicite, ce qui crée une frustration et une perte de fluidité. La navigation dans cette étape est rigide et manque d’outils de contrôle. Il est impossible de revenir en arrière facilement sans perdre les données saisies. Il n’existe aucun lien ou bouton pour revenir à l’étape précédente ou pour revoir une option (uniquement sur les bonus et le payement !). Le parcours n’est pas découpé ni accompagné d’indicateurs de progression, ce qui rend l’expérience opaque. La structure technique (même URL pour plusieurs étapes) empêche également un historique de navigation efficace, rendant le retour arrière bancal voire bloqué. Le visuel souffre d’un déséquilibre global : les titres sont surdimensionnés par rapport aux autres éléments, perturbant la lecture. Certains blocs (modes de paiement, options) sont redondants ou mal positionnés, entraînant une sensation de désordre. L’absence d’aération et de différenciation typographique (entre titres, sous-titres, détails) nuit à la hiérarchisation des contenus. De plus, des éléments importants comme les messages d’erreur sont peu visibles, et les champs de formulaire ne guident pas bien la lecture (absence d’alignement, signalétique faible).	Hiérarchiser l’affichage des informations tarifaires (montant total, puis détails repliables). Éviter les doublons de blocs (modes de paiement, options affichées plusieurs fois). Rendre le bouton “Précédent” plus visible (changer le style gris). Valider les formulaires avec retour clair ou blocage immédiat des champs invalides. Intégrer des indicateurs d’étape pour la page des bonus et de payement visibles dans la progression visuelle. Éviter d’utiliser la même URL pour plusieurs étapes si cela empêche une navigation logique via l’historique du navigateur. Harmoniser les tailles de texte et boutons pour conserver une structure fluide. Supprimer les redondances visuelles (ex. deux blocs identiques pour les moyens de paiement). Utiliser des couleurs et contrastes cohérents pour les boutons actifs, désactivés ou secondaires.



Audit du site Campings.luxe

Made with GAMMA

Contexte

Objectif de l'audit

Analyser l'expérience utilisateur sur le site **campingsluxe.fr** pour identifier les problématiques et proposer des solutions concrètes.

Cibles

Utilisateurs à la recherche d'hébergements de camping haut de gamme, avec des attentes élevées en termes d'expérience digitale.

Principaux enjeux

- Comprendre pourquoi il y a peu de réservations en ligne



Made with GAMMA

Méthodologie d'audit

L'**heuristique de Bastien et Scapin** est une méthode d'évaluation de l'ergonomie d'une interface (site, appli...) utilisée en UX design et ici dans cet audit.

Comment ça fonctionne ?

Elle repose sur **8 critères** que l'on utilise pour **analyser l'expérience utilisateur** d'une interface. Ces critères permettent de repérer ce qui fonctionne bien et ce qui gêne ou bloque l'utilisateur.

Les 8 critères sont :

1. **Guidage** : aider l'utilisateur à se repérer et savoir quoi faire.
2. **Charge de travail** : ne pas surcharger l'utilisateur d'infos ou d'actions.
3. **Contrôle explicite** : lui permettre de garder le contrôle (annuler, corriger...).
4. **Adaptabilité** : s'adapter à ses préférences, son contexte.
5. **Gestion des erreurs** : éviter, signaler et aider à corriger les erreurs.
6. **Cohérence** : garder une logique visuelle et fonctionnelle.
7. **Signifiance des codes** : utiliser des mots, icônes ou actions clairs.
8. **Compatibilité** : s'adapter aux différents supports et profils d'utilisateurs.

À quoi ça sert ?

- À **identifier les problèmes d'usage** sans faire de test utilisateur.
- À **formuler des recommandations concrètes** pour améliorer l'interface.
- À **justifier les choix d'amélioration** auprès de l'équipe ou d'un client.

Parcours étudiés :

1



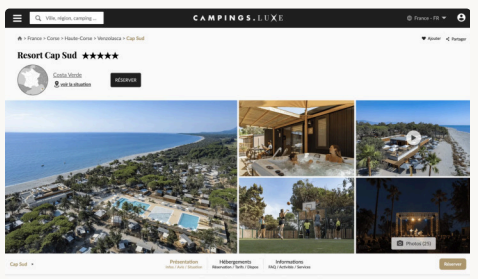
Page d'accueil

2



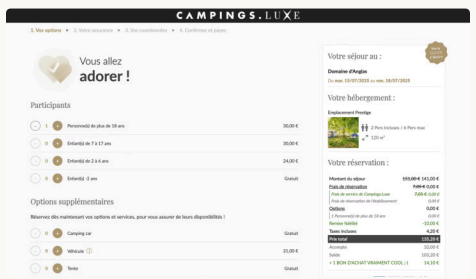
Recherche d'un camping

3



Fiche détaillée de camping

4

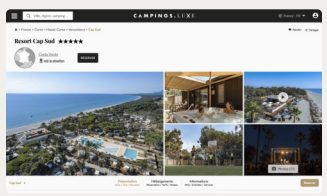
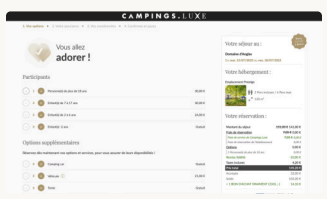


Tunnel de réservation

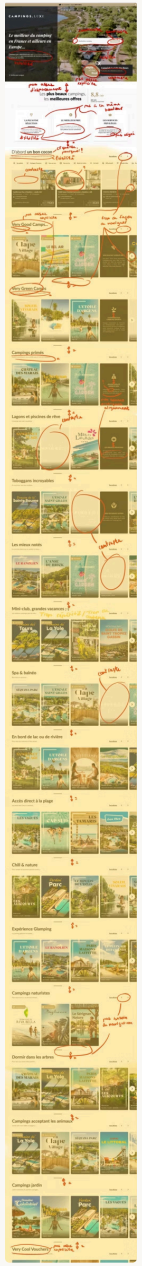
Made with GAMMA

Synthèse des problématiques et solutions

Cette analyse détaillée permet d'identifier les points d'amélioration **prioritaires** pour chaque étape du parcours utilisateur.

	Problématiques identifiées	Solutions proposées	Page
 **Accueil**	• Trop de contenus successifs sans hiérarchie → surcharge cognitive • Interactions peu explicites (titres cliquables, cartes retournées) • Navigation confuse (flèches, sliders, clics externes) • Lisibilité affaiblie (contrastes, tailles de texte, densité visuelle)	• Réorganiser les blocs pour prioriser la recherche et les offres • Supprimer les redondances d'interactions (ex : bouton + titre) • Ajouter des repères visuels (ancrage, menu secondaire) • Corriger les contrastes et uniformiser les titres	**5**
 **Recherche**	• Résultats affichés sans pagination → scroll très long • Filtres éloignés des résultats et peu intuitifs • Design irrégulier (cartes de tailles différentes, titres trop grands) • Peu de feedback lors du filtrage	• Ajouter une pagination et rapprocher les filtres des résultats • Corriger les comportements erratiques (ex : filtres qui réinitialisent "Tous") • Alléger les blocs éditoriaux, homogénéiser les cartes • Ajouter un bouton "Réinitialiser les filtres" + feedback clair	**6**
 **Fiche camping**	• Page très longue sans sommaire ni navigation interne • Sections redondantes (promesses déjà vues), cartes mal alignées • Interactions dupliquées (ex : boutons pour afficher les photos) • Sélection de dates fragile (bug si retour arrière)	• Créer un sommaire flottant pour naviguer dans la fiche • Réorganiser les infos clés en haut de page • Réduire les boutons inutiles • Corriger le bug de sélection de dates	**7**
 **Réservation**	• Infos tarifaires mal hiérarchisées (tout au même niveau) • Formulaires permissifs, erreurs peu visibles • Pas de navigation arrière simple sur certaines étapes (bonus et payement) • Visuel déséquilibré (titres énormes, composants répétés)	• Ajouter toutes les étapes dans la progression visuelle • Valider les champs en temps réel + messages d'erreurs visibles • Ne pas dupliquer les blocs (modes de paiement affichés 2x) • Uniformiser les tailles de titres et boutons	**8**

Made with GAMMA



Page d'accueil

Problèmes rencontrés

- Plusieurs problèmes de contrastes (textes, boutons, etc.)
- Plusieurs problèmes de lisibilité (taille de police)
- Plusieurs textes pas assez explicites / franglais ("Pépite of the week", "Very Good Camps", etc.)
- Pas assez de respiration visuelle sur l'ensemble de la page
- Trop de répétitions de composants
- Trop de contenu
- Plusieurs actions pour obtenir le même résultat (clique sur les titres et sur les boutons "Tout afficher", navigation dans les carrousels avec le slider / les flèches en haut/flèches gauche et droite)
- Plusieurs alignements bizarres

Made with GAMMA



Page de recherche d'un camping

Problèmes rencontrés

- Plusieurs problèmes de contrastes (textes, images décoratives, etc..)
- Plusieurs problèmes de lisibilité (taille de police)
- Pas assez de respiration visuelle sur l'ensemble de la page
- Filtres trop loin de leur zone d'action
- Navigation externe avec l'ajout de filtres
- Pas de bouton pour réinitialiser tous les filtres
- Plusieurs tailles/orientations des cartes
- Plusieurs alignements bizarres
- Trop de contenu textuel
- Plusieurs textes pas assez explicites ("Very Good Spots", "Best Places Ever" etc.)
- On dirait que les flèches des carrousels sont inactives alors que non

Made with GAMMA



Fiche détaillée d'un camping

Problèmes rencontrés

- Plusieurs problèmes de contrastes (textes)
- Plusieurs problèmes de lisibilité (taille de police)
- Répétitions de composants (fil d'ariane, bouton pour afficher plus de photos, etc.)
- Filtres trop loin de leur zone d'action
- Plusieurs éléments pas assez explicites ("❤️ Ajouter", etc.)
- Pas assez de respiration visuelle sur l'ensemble de la page
- Trop de contenu textuel
- Plusieurs alignements bizarres
- Navigation externe avec l'ajout de filtres
- Pas de bouton pour réinitialiser tous les filtres
- Bug sur la sélection de dates

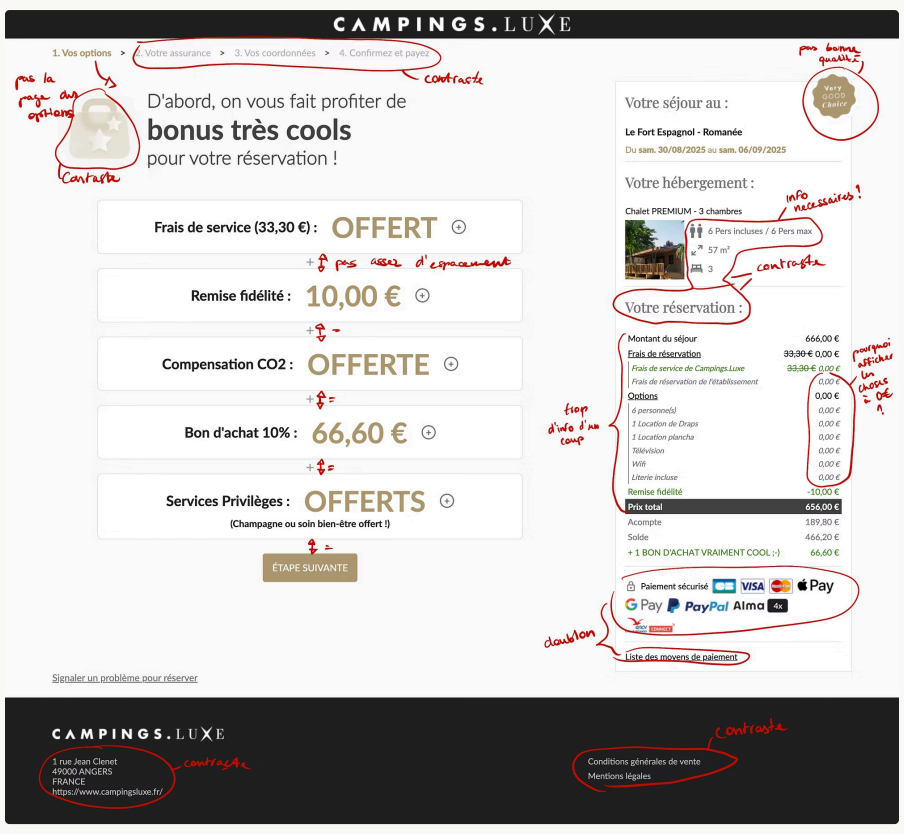
Made with GAMMA

Tunnel de réservation

Problèmes rencontrés sur l'ensemble

- Plusieurs problèmes de contrastes (textes, images, etc.)
- Images de mauvaises qualités
- Pas assez de respiration visuelle
- Trop de contenu dans la section des frais
- Répétitions de composants (doublon sur les moyens de paiement)

1

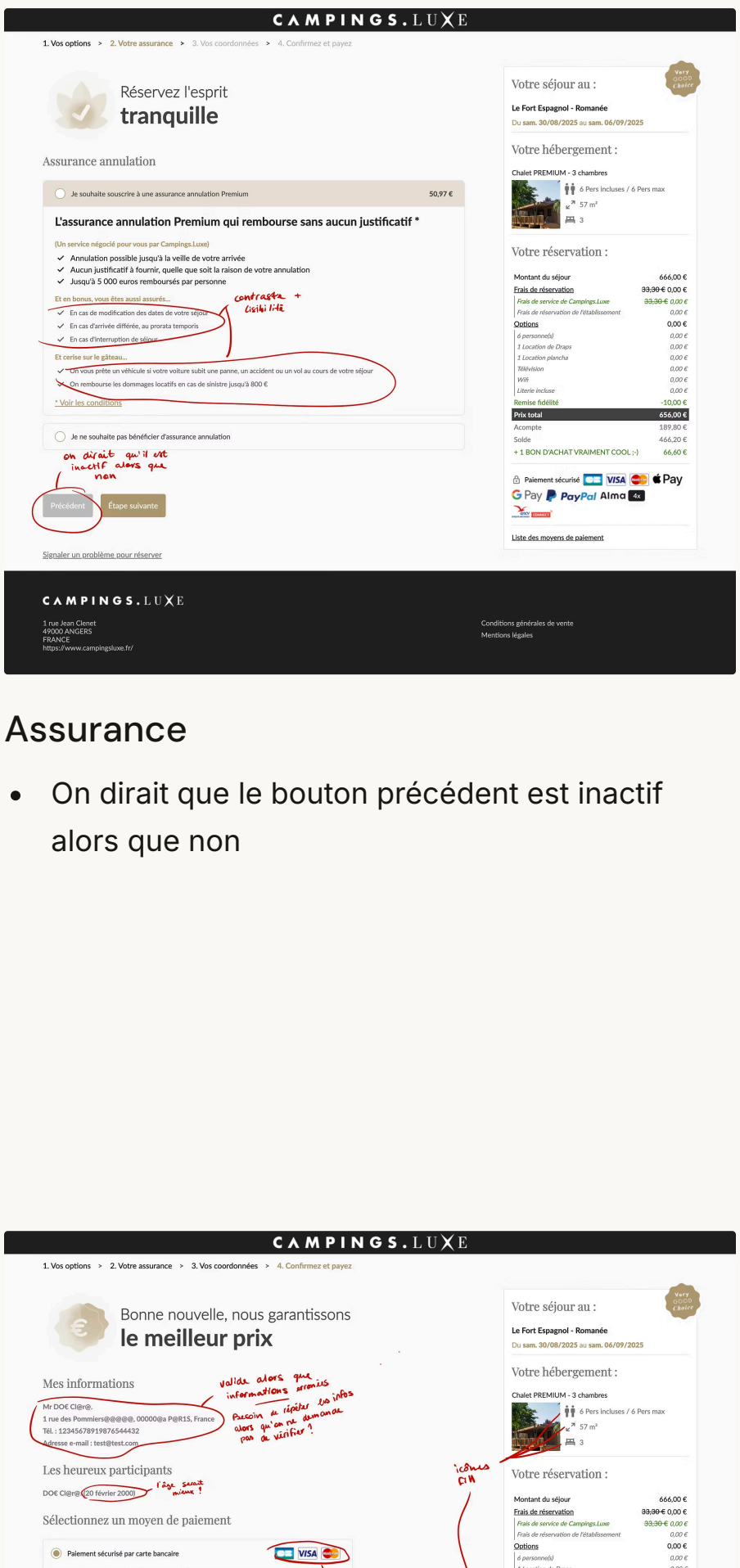


Bonus

- Pas assez de respiration visuelle
- Affichage de la page options dans le fil d'ariane alors que nous sommes dans la page bonus

2

3



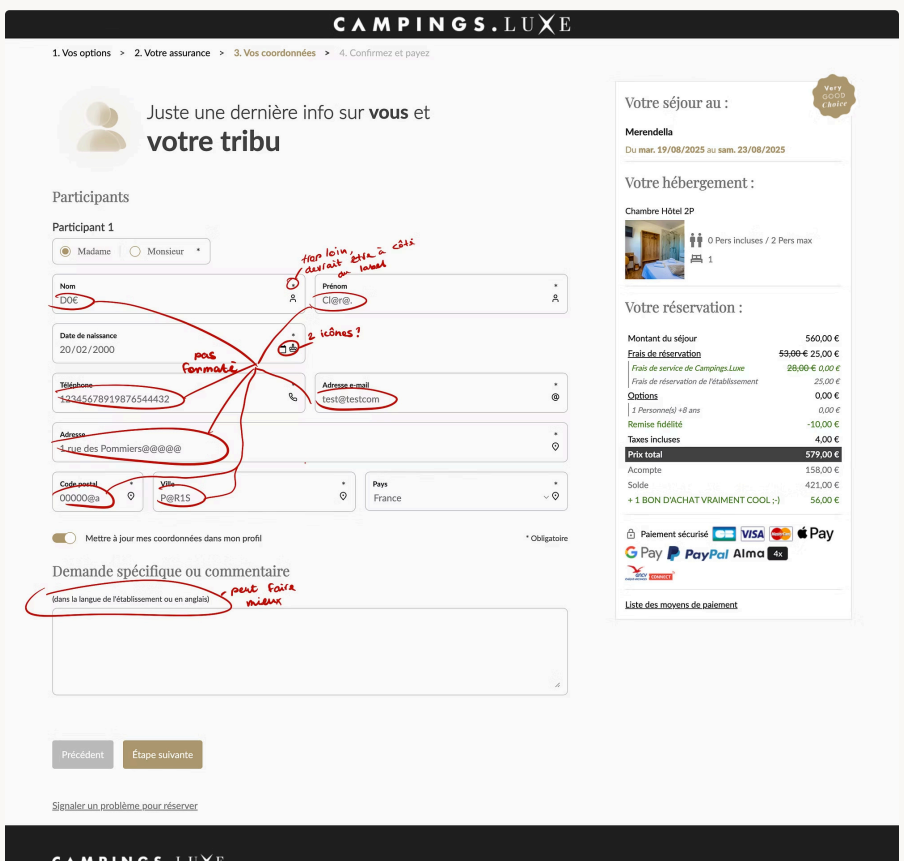
Assurance

- On dirait que le bouton précédent est inactif alors que non

Options

- Pas de bouton précédent pour retourner sur la page des bonus
- On ne mentionne pas ce qui est obligatoire (CGV)

4



5

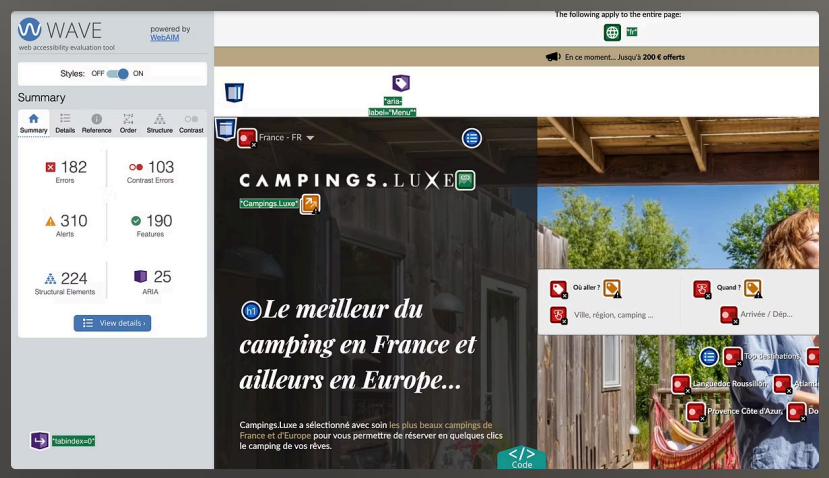
Confirmation et payement

- Répétition des info mais pas la possibilité de les modifier
- Pas les mêmes types d'icônes (line & fill) / images (mode de paiement)
- Possibilité de fusionner des modes de paiements
- Pas de bouton précédent pour retourner sur la page des coordonnées

Coordonnées

- Aucun champ n'est formaté (patch sur l'email depuis la nouvelle MÀJ du site)
- On dirait que le bouton précédent est inactif alors que non

Made with GAMMA



Analyse d'accessibilité

Résultats du test Wave

182

Erreurs

- Boutons et liens sans libellé accessible
- Champs de formulaire non étiquetés correctement
- Liens/boutons vides (sans contenu ou fonction claire)

310

Alertes

- Texte alternatif redondant ou inutile
- Étiquettes de formulaire orphelines (pas liées au champ)
- Multiples liens identiques sans distinction

103

Erreurs de contraste

- Plusieurs textes sont trop petits ou n’ont pas un contraste suffisant avec le fond

---

Recommandations

- Corriger les contrastes pour respecter les normes RGAA (AA minimum)
- Associer chaque champ de formulaire à une étiquette descriptive liée techniquement au champ (via `label for` ou `aria-label`)

Made with GAMMA

Plan d'action et conclusion

Actions prioritaires

Améliorer l’accessibilité (Wave + RGAA)

→ Contrastes conformes, labels de champs, boutons accessibles, navigation clavier

Objectif : rendre le site utilisable par tous

Réorganiser les filtres et les résultats (page Recherche)

→ Regrouper filtres + résultats, ajouter bouton de réinitialisation, pagination

Objectif : fluidifier l’exploration des offres

Clarifier les actions principales

→ Un seul bouton par action, libellés explicites (“Ajouter aux favoris”, “Afficher tous les campings...”)

Objectif : réduire les erreurs et les hésitations

Corriger les bugs de navigation

→ Bug date + retour arrière (fiche camping), sliders actifs sans contenu, composants mal centrés

Objectif : fiabiliser le parcours et rassurer l’utilisateur

Actions intermédiaires

Hiérarchiser les blocs de contenu

→ Prioriser les infos clés, replier les longues descriptions, alléger les pages

Objectif : réduire la charge cognitive et améliorer la lecture

Harmoniser le design (cohérence & homogénéité)

→ Réduire les polices inutiles, unifier les systèmes de notation, alignements visuels

Objectif : professionnaliser l’image de marque et la cohérence visuelle

Améliorer les formulaires de réservation

→ Validation immédiate des champs, messages d’erreurs clairs et groupés

Objectif : sécuriser l'étape la plus critique du parcours

Actions secondaires

Réduire la répétition des composants entre pages

→ Ex : promesse de marque présente sur 3 pages consécutives

Objectif : alléger le parcours et garder un contenu pertinent

Optimiser l’adaptation mobile (responsive dynamique)

→ Ajuster la disposition en temps réel, centrer les éléments isolés

Objectif : renforcer l’ergonomie sur tous les écrans

Rendre les textes plus fonctionnels et moins marketing

→ Éviter les titres vagues (“Very Cool Vouchers”) au profit d’intitulés clairs

Objectif : améliorer la compréhension immédiate

Made with GAMMA



Avez-vous des question ?

Made with GAMMA